

Appliquer les fondamentaux de la vente en magasin

Description

Derrière chaque vente réussie, il y a bien plus qu'un produit vendu : il y a une rencontre, une écoute, une solution apportée avec justesse. Cette formation vous plonge dans les fondamentaux de la vente en magasin, là où chaque étape compte — de l'accueil à la fidélisation. Vous apprendrez à identifier les attentes des clients, à poser les bonnes questions, à argumenter avec impact grâce aux méthodes SONCASE et CRAC, et à conclure sur une note qui donne envie de revenir. Parce que vendre, ce n'est pas convaincre à tout prix, c'est créer une expérience fluide, humaine et mémorable, où le client se sent compris et valorisé.

Informations pratiques

Durée	1 jour (présentiel) / 3x2h (classe virtuelle)
Modalités	Présentiel, Distanciel, Intra-entreprise
Public cible	Pour tout collaborateur en contact direct avec les clients en magasin.
Tarifs	1500€ HT - Présentiel / 1950€ HT - Classe virtuelle

Objectifs

- Identifier les attentes des clients
- Acquérir des techniques pour gagner en efficacité dans son rôle de vendeur

Programme détaillé

Comprendre les attentes des clients

- Les attentes des consommateurs
- Dans la peau du client

Appliquer les étapes de la vente en utilisant les techniques de vente

- Accueillir : la bonne première impression, l'entrée en contact
- Comprendre la demande du client : fait / opinions / sentiments, l'écoute active, le questionnement, les motivations d'achat (SONCASE)
- Apporter une solution : caractéristiques / avantages / bénéfices, la méthode CRAC pour traiter les objections
- Fidéliser et prendre congés : créer l'envie de revenir

Définir un plan d'action individuel

Approche pédagogique

- Du partage d'expériences, des prises de conscience
- Des apports méthodologiques simples & pratiques
- Des jeux de communication & des vidéos interpellantes
- De nombreuses mises en situations (issues du terrain)

Modalités d'évaluation

- Questionnaire digital avant et après la formation pour évaluer la progression dans l'appropriation des notions
- Evaluations intermédiaires via des mises en situation, des quiz et des sollicitations variées de l'animateur

Accessibilité

Nous nous engageons à rendre cette formation accessible, avec des supports adaptés et des aménagements possibles selon les besoins de chaque participant.