

Commerces de proximité

Techniques comportementales de vente

Objectifs

- Développer des techniques de communication (analyse transactionnelle) pour comprendre l'évolution de l'état d'esprit du consommateur et adopter une attitude centrée client.
- Mesurer l'importance d'un bon accueil
- Structurer l'argumentaire et gérer l'objection
- Conclure la vente et fidéliser
- Mieux se connaître pour gagner en efficacité

Programme

Comprendre la mission de vendeur

- Qu'est-ce qu'être vendeur ?
- Qu'attend-on d'un vendeur ?
- L'accueil client
- Les comportements du consommateur

Maîtriser une technique de vente

- Préparation
- Prise de contact
- Découverte des besoins
- Reformulation
- Argumentation
- Ventes complémentaires
- Objections
- Conclusion
- Prise de congé

Savoir utiliser la communication

- Apprendre à maîtriser des outils d'analyses transactionnelles
- Savoir convaincre

Apprendre à gérer les situations difficiles dans la vente

- Faire exprimer l'insatisfaction pour pouvoir la gérer
- Traiter une réclamation
- Maîtriser les étapes de résolution de problèmes
- Savoir exprimer la limite du service de manière positive

Synthèse et plan d'action

Dates	Nous consulter	Durée	1 jour - 7 heures
Lieu	CRET	Effectif min.	4 personnes
Tarif	Nous consulter	Validation	Attestation consulaire
Pré requis		Intervenant(e)	Formateur spécialisé