

LA RELATION CLIENT AU POINT DE VENTE

Etre efficace en relation commerciale en boutique et point de vente

COMPETENCES VISEES

-] Maîtriser les étapes de la vente
 -] Etre à l'aise avec les techniques d'argumentation
 -] Présenter efficacement ses produits
 -] Accompagner le client dans ses décisions
 -] Fidéliser sa clientèle
-
-] Les étapes d'une vente : de l'accueil à la conclusion
 -] L'accueil d'un client : l'image de l'entreprise
 -] Les besoins et les motivations d'achat du client : la méthode SONCAS – les freins – les besoins
 -] L'offre adaptée : de la réponse aux besoins exprimés à la réponse aux besoins réels
 -] L'argumentation : le choix des mots percutants et la gestion des objections
 -] La conclusion : amener les produits complémentaires et fidéliser la clientèle
 -] La préparation d'une journée : les consignes d'équipe – la préparation personnelle – la gestion de son espace de travail

Public

Tout public

Pré requis

Connaissance des bases en vente

Durée

2 jours

Suggestion de compléments

Animation et développement d'un point de vente

Gestion de litiges clients

Compétences en vente : renforcement

Développer son leadership relationnel

Gestes et postures

Les + pédagogiques

Mise en situation contextualisée

Adaptation aux spécificités du secteur d'activités

Jeux de rôle

Modules cognitifs

Agence de St Jean d'Angély

6 Avenue Pasteur
17400 SAINT JEAN D'ANGELY
05.46.32.65.16
contact@envolformation.com

Agence de La Rochelle

10 Rue de Suède
17000 LA ROCHELLE
09.53.09.78.15
larochelle@envolformation.com

Agence de Niort

85 Rue Saint Jean
79000 NIORT
09.80.63.29.73
niort@envolformation.com