

# PROGRAMME DE FORMATION TECHNIQUES DE VENTE



## Objectifs

- Savoir créer le contact.
- Ecouter réellement et découvrir les besoins du client.
- Transformer les besoins en arguments de vente.
- Aider les professionnels du commerce à concevoir et réaliser leur vitrine et leur point de vente afin d'en valoriser l'image et accroître la clientèle

## Rappel sur les différentes phases d'une vente

- Accueil et prise de contact
- Découverte du/des besoin(s)
- Présentation du produit/service et argumentation
- Traitement des objections
- Vente additionnelle
- Prise de congés

## Connaissance des clients

- Quatre types de clients = Quatre types d'interventions : Le client promeneur, le client décidé, le client inquiet, le client hésitant

## Nouer le bon contact

- Les différents éléments de votre image : Votre apparence physique, Votre attitude corporelle, Votre regard, Votre sourire, Votre voix, Vos mots

## Focus

- Accueillir et faire preuve d'empathie
- Motivations d'achat : S.O.N.C.A.S.
- Conclusion :
  1. «Peut-on «conclure sans convaincre»,
  2. « Convaincre sans connaître »,
  3. « Connaître sans communiquer »,
  4. « Communiquer sans confiance, ni compétences » ?

**Durée** : 2 jours - 14 heures

**Public** : Tout public adulte.  
Vendeur (se) du commerce en détail.

### Prérequis :

Maitriser la langue française  
Questionnaire de positionnement.

### Modalités techniques et pédagogiques

: Apport théorique, pratique, transmission de bons gestes.

Un poste par stagiaire.

Utilisation de cas pratiques, de mise en situation et de corrigés. Travail en groupe.

Durée apports théoriques : 1/3 du temps, durée pour exercices et mise en application : 2/3 du temps.

Matériels utilisés: Diaporama, ordinateur, vidéoprojecteur.

Documents remis aux participants: copie du diaporama, exercices, corrigés.

### Modalités de suivi de l'exécution et d'évaluation du dispositif :

- Feuille d'émargement.
- Exercices d'évaluation tout au long de la formation et synthèse en fin de journée.
- Questions orales, mises en situation, fiches d'évaluation.
- Attestation de fin de formation.

**Modalités d'encadrement** : Cette formation est assurée par un expert dans son domaine... Diplômé(e) et expérimenté(e)...

**Effectif** : 10 personnes

B AND B PERFORMANCE

Siège Social : 57 Boulevard de Verdun 94120 Fontenay Sous Bois.

Tel : 09 51 51 18 74 - Fax : 09 56 51 18 74 – Tel Commercial: 06 62 30 53 60.

<http://www.bandbperformance.fr>

Siret N°519 061 311 00022 Code NAF 7022Z. Enregistré sous le n°11-94-07763-94 auprès de la préfecture de la région Ile de France