

Vendre et fidéliser en boutique B2C

Renforcer ses techniques commerciales dans un point de vente

Durée : 14.00 heures (2.00 jours)

Profils des stagiaires

- Toute personne en point de vente en contact direct avec la clientèle

Prérequis

- Aucun

Objectifs pédagogiques

- Identifier toutes les étapes de la vente en point de vente B2C
- Savoir utiliser des techniques de présentation et d'argumentation
- Engager le client vers la décision d'achat et savoir conclure
- Mettre en avant la valeur ajoutée par rapport à l'offre sur internet
- Accompagner le client après la vente pour garantir la fidélisation

Contenu de la formation

- Identifier les étapes incontournables du déroulement d'une vente en boutique B2C
 - Développer ses qualités de communication commerciale avec l'écoute et le questionnement
 - Comprendre la différence entre besoins et attentes du client
 - Schématiser l'enchaînement des étapes de la vente pour mieux les pratiquer
 - Utiliser la technique des 5 x 20 pour faire une bonne impression
- Présenter et argumenter son offre produits
 - Formuler une argumentation produit avec le SONCAsEN et le CAP
 - Utiliser tous les sens du client pour mieux présenter et faire une démonstration de son produit
 - Mettre en avant les éléments différenciants matériels ou immatériels de son offre
- Répondre aux objections pour aller vers la conclusion de la vente
 - Apprécier rapidement la nature d'une objection
 - Répertoire les objections les plus communes pour y répondre facilement
 - Engager le client grâce au traitement des objections
 - Utiliser les techniques de conclusion les plus communes

H2R Formation et Conseil

1140, rue Ampère - CS80544 Actimart
13594 Aix-en-Provence
Email: contact@h2r-formation.com
Tel: 04 42 16 48 20



- Faire la différence comparativement à l'offre internet
 - Argumenter sur la valeur de son offre en décomposant cette valeur
 - Connaître les 4 possibilités de réponses à l'objection prix/internet
 - Mettre en avant les différences du parcours client d'internet et de son point de vente de l'accueil à l'après-vente

Organisation de la formation

Formateur

Richard Oberti consultant formateur Directeur associé H2R Formation ou formateur expert de la relation client

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques.
- Etude de cas concrets.
- Quiz en salle online sur une plateforme collaborative.
- Mise à disposition en ligne de supports à la suite de la formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation à chaud de la formation sur extranet dédié pour chaque stagiaire
- Formulaire d'évaluation à froid de la formation sur extranet dédié pour chaque stagiaire
- Attestation descriptive personnalisée de fin de formation