



Améliorez votre accueil et initiez-vous aux techniques de vente

Objectifs

- Améliorer les performances à l'accueil comptoir au travers d'une démarche commerciale structurée.
- Identifier les étapes incontournables d'une bonne approche client.

Programme

Les fondamentaux de la vente seront abordés par des séquences pédagogiques reposant sur la vidéo. Un film "erreur" permettra d'identifier les pratiques et un film "référence" permettra de notifier les bonnes pratiques par écrit.

Les séquences abordées sont les suivantes :

- l'accueil du client au comptoir,
- la gestion du téléphone,
- la phase de découverte et de reformulation des besoins,
- la préconisation et l'argumentation,
- les ventes complémentaires,
- la réponse aux objections,
- la conclusion de l'entretien.

Moyens pédagogiques pour l'apprenant

- Apprentissage par l'erreur et mémorisation des pratiques gagnantes sous forme de vidéos variées.
- Mise en pratique et ancrage via un quiz.
- Evaluation pour passer d'un niveau à un autre.
- Remplissage, au fil de l'eau, d'un document d'engagement de l'apprenant sur ses futures bonnes pratiques.

Moyens pédagogiques pour le manager

- Suivi de la progression.
- Suivi des acquis et bilan par l'apprenant.
- Possibilité d'imprimer la progression pour un débriefing avec son collaborateur.



heures

Réf. SO910D

Public concerné
Vendeur comptoir



120
€ HT

Profil
Débutant Confirmé Expert



E-learning

Prérequis
Avoir une expérience de l'accueil client.