

Conseiller et vendre en magasin

Reprendre les fondamentaux de la vente en magasin, en y ajoutant les nouveaux modes de consommation. Comprendre l'évolution des comportements d'achat: on-line, off-line, phygital, showrooming, socila selling, ... Conseiller et vendre selon la méthode DIAV®

Durée: 14 heures (2.00 jours)

Profils des stagiaires

- Vendeurs.
- Conseillers de vente.

Prérequis

- Expérience de vente de minimum 3 à 6 mois.

Objectifs pédagogiques

- Identifier les méthodes basiques de l'entretien commercial : découverte, argumentation, reformulation, traitement des objections, passage de main
- Analyser les profils des acheteurs en construisant des personas
- Intégrer les ventes additionnelles ainsi que la vente de services associés
- Détecter le chemin parcouru par le client
- S'intégrer dans le parcours d'achat omni-canal du client
- Adapter l'accompagnement du client en créant de la Valeur sur le reste du chemin à parcourir jusqu'à l'acte d'achat

Contenu de la formation

- Connaitre et appliquer les méthodes basiques de l'entretien commercial
 - Accueil, découverte.
 - Argumentation, reformulation.
 - Traitement des objections, passage de main.
- Analyser les profils des acheteurs et construire des personas.
 - Quels sont les différents profils d'acheteurs aujourd'hui.
 - Construire des personas actuels et futurs
- Intégrer les ventes additionnelles ainsi que la vent de services associés.
 - Construire des argumentaires CAP/CAB par rayon/produit et les tester.
 - Construire et pratiquer les ventes additionnelles/supplémentaires/complémentaires sur les produits.
 - Pratiquer les ventes additionnelles/supplémentaires/complémentaires sur les services associés.
- Comprendre les nouvelles attentes du client à l'ère post-digitale.
 - De la défiance à la convivialité.
 - Ce que le client n'aime pas dans la relation avec le vendeur.
 - Ce que le client aime dans la relation avec le vendeur.
- Détecter le chemin parcouru par le client selon la méthode DIAV®
 - Questionnement.
 - Changement de posture.

COGNITING

OF certifié QUALIOPF au titre de la catégorie Actions de formation

410 route de Ronzières

69620 Ternand

Email: gchanson@cogniting.fr

Tel: 0660521955



- Liberté et conseil.
- S'intégrer dans le parcours d'achat omni-canal du client selon la méthode DIAV®
 - Proposer une continuité dans le parcours.
 - S'assurer d'un cohérence sans ruptures.
 - Créer une expérience globale agréable.
- Accompagner le client et créer de la Valeur sur le reste du chemin à parcourir selon la méthode DIAV®
 - Cerner les motivations qui poussent un client à ne rencontrer "off-line".
 - Evaluer le niveau de connaissance du client.
 - Créer de la valeur par une réduction des coûts.
 - Créer de la valeur par une action sur les bénéfices perçus.
 - Maintenir la relation après l'achat et fidéliser son client.

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Gilles Chanson

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
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.
- En option : application mobile/PC Blended Learning

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.
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.
- En option : application de suivi et d'accompagnement en Blended Learning

Tarifs 2025

- A partir de : **1665 € HT / jour**