

MOTIVU'P : PROPOSER LES SERVICES POUR AMELIORER LES VENTES DU MAGASIN

LE CONSTAT

L'évolution du paysage commercial force, aujourd'hui, les entreprises à marquer une différence de prestations entre le e-commerce et le **commerce de proximité**. Le commerce « physique » doit faire la différence en mettant en avant la qualité des services et la notion de **relation client**.

LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable :

- Identifier tous les services de l'enseigne
- Proposer et valoriser tous les services du magasin
- Contribuer au développement commercial et au professionnalisme des salariés du magasin

Afin de devenir un(e) vendeur(euse) conseil professionnelle au service des clients du magasin.

LE PROGRAMME :

A – L'offre de services du PDV

- Pour quoi (pour quoi faire) proposer les services de l'enseigne ?
- Identifier et connaître tous les services présents dans son magasin

B – Professionnaliser son discours commercial

- Construire ses arguments avec la méthode CAB : personnaliser les bénéfices client de l'offre
- Valoriser les services pour être perçu comme une vraie valeur ajoutée par le client
- Pourquoi les clients font-ils des objections ?
- S'appuyer sur les objections pour conclure la vente (c'est cher ? Sur internet c'est moins cher, je n'ai pas de véhicule pour transporter mes achats...)
- Cultiver l'excellence client avec les services de son magasin.



E – De la théorie à la pratique

- Connaître les attentes du client, argumenter avec efficacité, valoriser son offre et répondre aux objections
- Entraînements/exercices/jeux de rôles en situation réelle client/vendeur(euse).

LES METHODES PEDAGOGIQUES

Méthode active :

- Support-vidéo exclusif et interactif (Réalisé en entreprise pour mieux se projeter et faciliter la compréhension et l'assimilation)
- Mises en situation de chaque participant à partir de cas concrets en relation avec sa pratique.

Méthode affirmative :

- Apports théoriques du formateur pour développer les connaissances des apprenants.

Méthode interrogative :

- Le formateur part de l'expérience des apprenants.

LES PLUS DE LA FORMATION

Une progression sur mesure : chaque participant progresse grâce à des exercices personnalisés.

La valorisation de soi : chacun valorise son « capital image » grâce aux conseils d'un professionnel en relation client et en développement commercial.

LE PUBLIC ET PRE REQUIS

Vendeur ou vendeuse magasin, hôte ou hôtesse de caisse, chef(fe) de magasin ou manager(euse) commercial débutants et/ou confirmés présents sur la surface de vente.

LES MODALITES ET DELAI D'ACCES

Dates à convenir selon accord contractuel à négocier
Mise à disposition d'aide à la connexion TEAMS possible.

LES MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz en début et en fin de formation afin de mesurer les acquis des participants
Questionnaire d'évaluation de la formation renseigné par le stagiaire + compte rendu du formateur.

L'ORGANISATION DE LA FORMATION

Cette formation est réalisée entièrement à distance en utilisant l'application TEAMS.



3h00.

LE TARIF

Forfaitaire selon accord contractuel négocié.

ACCESSIBILITÉ AU PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Nos formations sont accessibles aux personnes à mobilité réduite ayant accès à un système supportant la classe virtuelle TEAMS.

Pour tout autre type de handicaps, en particulier lié à l'utilisation intensive d'écran (handicap sensoriel, épilepsie des jeux), nous contacter au préalable pour étude.

Copyright © mars 2024

SARL au capital de 16 500 € - Siret 51478719100014 – R.C.S Le Mans 514 787 191 – Code APE 8559A Mobile : 06 10 47 09 41 – Site www.ol2v-formation.fr – Email : ol2v@orange.fr