



ACCUEILLIR, CONSEILLER ET FIDÉLISER EN MAGASIN SPÉCIALISÉ

FORMATION YCARE

DURÉE 1 JOUR / 8 HEURES

FORMAT: PRÉSENTIEL OU DISTANCIEL

TARIF: SUR DEVIS

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

La formation de Conseil et Vente en magasin spécialisé, offre l'avantage de pouvoir développer par une approche concrète, des savoir-faire commerciaux dans la vente et la distribution.

PUBLIC

Les collaborateurs intervenants au contact du patient et / ou du client en magasin spécialisé.

PRÉREQUIS

Détenir l'attestation de formation obligatoire PSDM ou justifier d'une expérience de 3 ans depuis janvier 2012.

INSCRIPTIONS

Inscription 15 jours avant le début de la formation et jusqu'à 8 jours pour ajout d'un nouveau participant par mail contact@ycare.net

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Support de formation powerpoint
Ateliers pratiques

PARTICIPANTS

1 Personne minimum
6 Personnes maximum

ÉVALUATION

Quizz en fin de modules
Quizz en fin de formation
80% de bonnes réponses requis

SITUATION DE HANDICAP

Nous étudions chaque situation pour adapter la prestation de formation en fonction des besoins.

OBJECTIFS

- Maîtriser les notions élémentaires de la relation client
- Savoir appliquer les phases de la vente
- Réaliser une vente et service associé

PROGRAMME

Mise en place du cadre

1 HEURE

- Présentation des objectifs et du programme
- Tour de table et recueil des attentes individuelles
- Mise en action des participants

Le rôle du conseiller(e) de vente en magasin spécialisé

1 HEURE

- Présentation des enjeux du rôle du conseiller(e) en magasin spécialisé
- L'importance de la relation client

Les phases de la vente

2 HEURES  Atelier

- Accueil et découverte des besoins
- Art du questionnement et de l'intérêt client
- Réponse aux objections
- La conclusion de la vente

Développer les ventes et services associés

2 HEURES  Atelier

- Présentation des techniques de ventes associées
- Présentation et valorisation des services associés
- Construire un plan de vente associées

Clôture et mise en action

1 HEURE

- Retour sur les attentes des participants
- Quizz de contrôle de l'apprentissage
- Mise en action:
 - Réaliser une vente en suivant l'ensemble des phases
 - Réaliser une vente ou un service associé
 - Retour d'expérience: ce qui à fonctionné, ce qu'il faut améliorer, ressenti général

