

IDENTIFICATION

Intitulé	Conseiller, vendre et fidéliser en magasin spécialisé
Heures totales	8 HEURES
Modalités	Classe virtuelle avec formateur, Présentiel
Formats	Intra Entreprise, Inter Entreprise
Financements	OPCO EP - OPCO 2i - FIFPL - AGEFICE - POLE EMPLOI

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Ce module vise à développer les compétences commerciales, relationnelles et de conseil des professionnels intervenant en magasin spécialisé (santé, médico-technique, équipements, aides techniques, etc.). Il permet d'adopter une posture de conseil experte, de maîtriser les techniques de vente adaptées et de mettre en place des actions de fidélisation durables, tout en garantissant une expérience client qualitative et différenciante.

PUBLIC

- Conseillers(ères) de vente en magasin spécialisé
- Responsables de point de vente
- Assistants(es) commerciaux(ales) et vendeurs(ses)
- Toute personne en contact direct avec les clients en magasin

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Accueillir et conseiller le client en identifiant précisément ses besoins.
- Argumenter et vendre des produits et services adaptés, dans une logique de conseil.
- Adapter leur posture commerciale aux profils et attentes des clients.
- Gérer les objections et situations d'hésitation avec professionnalisme.
- Développer la satisfaction et la fidélisation par une relation client de qualité.

PRÉREQUIS

- Connaissances de base en relation commerciale
- Familiarité avec le secteur médico-technique

ORGANISATION DU MODULE

E-Learning	Classe virtuelle avec formateur	Présentiel	Moyens pédagogiques	Evaluation
/	8 heures	8 heures	Apports théoriques courts et opérationnels Jeux de rôle et mises en situation en magasin reconstitué Études de cas et retours d'expérience Exercices pratiques d'argumentation et de fidélisation	Quiz de validation des connaissances Evaluation formateur Évaluation lors des mises en situation

PLAN DÉTAILLÉ

CONTENU ASSOCIÉ

DURÉE

Module 1 – Le rôle du conseiller en magasin spécialisé

- Les spécificités de la vente conseil
- Posture professionnelle, éthique et image du magasin
- Attentes des clients en magasin spécialisé

1 heure

Module 2 – Accueil et découverte des besoins

- Techniques d'accueil et de prise de contact
- Questionnement efficace et écoute active
- Identifier les besoins explicites et implicites

2 heures

Module 3 – Argumentation et techniques de vente

- Présenter l'offre produit et service de manière claire et pédagogique
- Argumentation orientée bénéfices client
- Vente additionnelle et montée en gamme raisonnée

1 heure

Module 4 – Gestion des objections et conclusion de la vente

- Comprendre les freins à l'achat
- Répondre aux objections avec assurance et bienveillance
- Techniques de conclusion adaptées au magasin spécialisé

2 heures

Module 5 – Fidélisation et relation client durable

- Les leviers de la fidélisation (qualité, confiance, suivi)
- Actions de suivi et de satisfaction client
- Transformer une vente en relation durable

1 heure

Module 6 – Mise en pratique et analyse de situations

- Jeux de rôle : accueil, conseil, vente, objection
- Études de cas issues du terrain
- Débriefings et ajustement des postures

1 heure

SITUATION DE HANDICAP

Modalités	Référent handicap Ycare
Nous étudions chaque situation pour adapter la prestation de formation en fonction des besoins.	adrien@ycare.net

MODALITÉS D'INSCRIPTION

contact@ycare.net

05.31.61.41.71

www.ycare.net

Inscription 15 jours avant le début de la formation et jusqu'à 8 jours pour ajout d'un nouveau participant.