

Chaîne e-learning vente retail

by XOS

Formation pratique - 1j - 02 h 00 - Réf. 8VR

Prix : 105 CHF H.T.

Savoir vendre est un métier. Grâce à cette formation, vous maîtriserez les techniques et réflexes de la vente au détail.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera en mesure de :

- ✓ Comprendre les enjeux de la relation client.
- ✓ Être prêt à recevoir des clients.
- ✓ Créer un climat de confiance dès le premier regard.
- ✓ Adapter leur prise de contact à la typologie du client.
- ✓ Poser des questions appropriées pour comprendre les enjeux, les besoins, les contraintes, les attentes du client.
- ✓ Argumenter le produit/le service adapté.
- ✓ Traiter les objections éventuelles.
- ✓ Proposer et d'argumenter les produits/services complémentaires.
- ✓ Proposer les produits/services additionnels.
- ✓ Conclure la vente.
- ✓ Proposer ou valoriser la carte fidélité.
- ✓ Gérer les situations complexes et difficiles.

Public concerné

Toute personne amenée à prospecter auprès d'entreprises : commercial, vendeur, téléprospecteur, ...

Méthodes et moyens pédagogiques

La structure soft skills : vidéos d'experts, exercices, cas pratiques et fiches de synthèse.

Programme de la formation

1 Préparer sa vente

- Le vendeur : la clé de la relation client.
- Se préparer.

PARTICIPANTS

Toute personne amenée à prospecter auprès d'entreprises : commercial, vendeur, téléprospecteur, ...

PRÉREQUIS

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

2 Accueillir les clients

- Accueillir les clients.
- Prendre en charge les clients.
- Découvrir les besoins des clients.

3 Argumenter et traiter les objections

- Argumenter l'offre principale.
- Traiter les objections.
- Vendre les offres complémentaires.
- Vendre les offres additionnelles.

4 Conclure les ventes

- Conclure les ventes.
- Proposer ou valoriser le programme fidélité.
- Gérer les situations difficiles.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les formations pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque formation ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le participant a bien assisté à la totalité de la session.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Pour toute question ou besoin relatif à l'accessibilité, vous pouvez joindre notre équipe PSH par e-mail à l'adresse psh-accueil@orsys.fr.