MOZAIC FORMATIONS

PROGRAMME DE FORMATION

TECHNIQUES DE VENTES BOUTIQUE

OBJECTIFS	⍰ Maîtriser les différentes étapes de la vente en face-à-face ⍰ Créer une relation client personnalisée et fidélisante ⍰ Identifier les besoins réels du client et proposer des solutions adaptées ⍰ Gérer les objections avec efficacité ⍰ Conclure la vente et développer le panier moyen ⍰ Représenter l'image de l'entreprise ou de la marque
PRE-REQUIS	Cette formation ne nécessite pas de prérequis
MODALITES D'ACCES A LA FORMATION	Aucun
PROGRAMME DE FORMATION	**<u>Jour 1 – Comprendre le rôle du vendeur et les bases de la vente (8h)</u>** • Image du vendeur : rôle et responsabilités • Comportement et posture professionnelle • Les attentes du client aujourd'hui • Les fondamentaux de la relation client • Les étapes clés d'un entretien de vente • L'accueil en boutique : physique, gestuel, verbal • Atelier : simulation d'accueil client **<u>Jour 2 – Savoir accueillir et établir un climat de confiance (8h)</u>** • La première impression : impact, gestes, mots • Techniques de prise de contact efficace • Créer un lien de confiance rapidement • Les erreurs à éviter dès l'entrée du client • Lecture du comportement client en boutique • Mise en situation : accueil de différents profils clients • Jeux de rôle : accueillir un client pressé, distant, curieux… **<u>Jour 3 – Découverte des besoins et écoute active (8h)</u>** • Techniques de questionnement : ouvert, fermé, alternatif • Identifier besoins, motivations et freins d'achat

PROGRAMME DE FORMATION	• Écoute active, reformulation, synchronisation • Atelier : découverte des besoins client (cas pratiques) • Mise en situation de vente avec analyse des échanges • Feed-back collectif et axes d'amélioration **<u>Jour 4 – Argumentation et techniques de présentation produit (8h)</u>** • Construire un argumentaire produit : méthode CAB (Caractéristiques, Avantages, Bénéfices) • Valoriser un produit selon le profil client • Mettre en scène les produits en boutique • Techniques de démonstration produit • Répondre aux objections pendant l'argumentation • Atelier pratique : vendre un produit à 3 profils différents **<u>Jour 5 – Gérer les objections et finaliser la vente (8h)</u>** • Les objections classiques : prix, temps, besoin, confiance • Techniques de réponse (reformulation, relativisation, preuve) • Passer de l'objection à l'argument • Savoir conclure naturellement : signaux d'achat, closing • Techniques de conclusion (alternative, complémentaire, directe) • Exercices de mise en situation de conclusion de vente **<u>Jour 6 – Vente additionnelle et fidélisation client (8h)</u>** • Augmenter le panier moyen : ventes additionnelles et croisées • Détecter les opportunités dans le discours client • Techniques pour suggérer sans forcer • Fidéliser le client dès la première visite • Personnaliser le suivi et l'expérience client • Atelier : construction d'un plan de fidélisation simple en boutique **<u>Jour 7 – Gestion de situations difficiles et SAV (8h)</u>** • Gérer un client mécontent ou agressif • Rester professionnel en toute circonstance • Savoir dire non avec diplomatie • Gestion du service après-vente (SAV) et retours

	• Réclamations et réponses adaptées • Jeux de rôle : gérer un conflit client en boutique **<u>Jour 8 – Synthèse et mise en pratique complète (8h)</u>** • Revue des acquis techniques et comportementaux • Atelier de vente en conditions réelles simulées • Évaluation individuelle avec grille de compétences • Plan d'action individuel : axes de progrès et mise en œuvre • Conseils personnalisés selon secteur d'activité • Bilan, échanges, remise d'attestation de formation
DUREE	8 Jours - 64 heures
PROFIL DES INTERVENANTS	Formateurs experts
EVALUATION	Exercices de validation en continu et des appréciations tout au long de la formation : une note en pourcentage avec QCM d'entrée et QCM de sortie
NOMBRE DE PARTICIPANTS	1 à 5
DATE	Voir convention de formation
LIEU	INTRA-ENTREPRISE
MOYEN PEDAGOGIQUE	Apports théoriques, propositions de techniques, étude de cas pratiques.
COUT DE FORMATION	Voir convention de formation
FORMALISATION A L'ISSUE DE LA FORMATION	Attestation de fin de stage