

PROGRAMME DE FORMATION

Optimiser la productivité commerciale des points de vente



OBJECTIFS :

A la fin de la formation le stagiaire sera capable de :

- Enrichir leurs compétences commerciales, techniques, attitudes et comportements afin de reconquérir, développer et fidéliser une clientèle professionnelle
- Maîtriser le parcours clients de l'accueil physique, téléphonique, mail.
- Consolider l'approche conseil permettant de passer de la satisfaction à la fidélisation clients.
- Transformer une objection en élément positif.
- Identifier le moment opportun pour conclure et s'engager conjointement.



PUBLIC

La formation s'adresse à un public de vendeurs comptoirs.



PREREQUIS

Aucun prérequis.



NOMBRE DE STAGIAIRE PAR SESSION

De 6 à 10 stagiaires



DUREE

14 heures soit 2 jours



LIEUX ET DATES : *Nous consulter*

Inter ou intra-entreprise – Présentiel



DELAI D'ACCES : *Nous consulter*



TARIF : *Nous consulter*



PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP

Les personnes en situation de handicap sont invitées à nous contacter afin d'étudier ensemble les possibilités de participation à cette formation

CONTENU DE LA FORMATION

1. Garantir une qualité d'accueil physique / téléphonique de qualité :

- De la satisfaction à la fidélisation,
- La vente à des professionnels dans le contexte actuel,
- Le rôle commercial du vendeur comptoir,
- Attirer l'attention de l'interlocuteur et susciter son intérêt.
- Connaître les phases d'un entretien de vente : Face à face et Téléphone.

2. Ce qui caractérise la productivité du point de vente :

- Présentation optimum de l'ensemble des prestations de service, orientés vers un parcours clients optimisés,
- Qualification, Découverte des besoins, Offres et Consultations,
- Être Force de conseil technique, produits complémentaires, MDD, solution différenciante, vente de substitution, promotion commerciale,
- Valorisation de l'offre globale multicanale,
- Capacité à traiter les objections, réclamations,
- Technique de conclusion d'entretien,

AXAL PERFORMANCES

150 Rue Legendre 75017 PARIS

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11753400775 auprès du préfet de la Région ÎLE-DE-FRANCE

N° SIRET : 432 471 761 00028

Email : gilles.meline@axal-performances.com - Tél : 06.80.00.64.40

F3-1-V0 du 17/01/2024

3. L'animation client et pilotage de la marge :

- Appeler les clients à réactiver,
- Relancer les offres, suivre les affaires,
- Distinguer négociations et marchandage,
- Gérer les clients au taux de transformation, DDP et commandes historiquement bas,
- Faire ressortir les besoins cachés.
- Améliorer la communication interne et externe,
- Best Practices : Rebond et Marge.

4. Les comportements gagnants :

- Equilibre empathie, projection,
- Développer l'écoute active,
- Se différencier de la concurrence,
- Gagner en exigence : la Projection

SUIVI ET EVALUATION

Dispositif de suivi de l'exécution de d'évaluation des résultats de la formation :

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation de la formation.

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Outils et méthodes pédagogiques :

- Intégrer les éléments clefs de la politique commerciale de l'entreprise,
- Respecter une démarche pédagogique favorisant la prise de conscience et la prise de confiance,
- Animer suivant une approche pragmatique, ludique, adaptée au contexte de vente des participants.
- Apport théorique, étude de cas métier, entraînements, mises en situation
- Atelier, travaux de groupe, jeux de rôle, quizz
- Recommandations individualisées

Moyens humains :

Le formateur possède une solide expérience professionnelle dans le domaine enseigné (CV détaillés sur simple demande).

Moyens matériels :

- Ordinateur portable
- Vidéoprojecteur
- Paperboard ou tableau
- Accès internet