

AMÉLIORER LA RELATION AVEC LE CLIENT / THEORIE

Contenu pédagogique

Matinée

- Préparer et travailler ses techniques de communication
- La communication verbale (Voie, rythme, débit, intonation, volume..)
- La communication non verbale (Sourire, gestuelle, posture, regard..)
- La coordination du verbale et du non verbale
- Se positionner commercialement dans l'environnement de travail
- S'adapter aux flux clientèle et aux spécificités clients (le client chronophage..)
- L'accueil du client, du prospect ainsi que sa prise en charge
- Réussir ses prises de contact
- La découverte des besoins du client et du prospect
- Les motivations d'achat - Les mobiles d'achat - L'écoute active - Les techniques de questionnement - MASLOW.

Après-midi

- Identifier le client Internet, le comprendre et mettre en évidence ses propres intérêts
- Les avantages d'une bonne reformulation
- Argumenter en appliquant une technique adaptée (CAPMD et CABMD)
- Identifier les différentes objections du client
- Les différentes techniques de conclusion
- Comment vendre et non proposer une vente additionnelle
- L'accompagnement du client en caisse
- L'encaissement
- La fidélisation
- La prise de congé

Organismes et lieux de formation

- **AGOSTINO NANTES** AGOSTINO FORMATION LYON, AGOSTINO FORMATION NANTES, ALSACE DOMICILIATION, FEDERATION FRANCAISE DES DETAILLANTS EN CHAUSSURES, FLEX O, L'ODYSEE - BORDEAUX, LE BOIS BRIAND, REGUS LILLE EUROPE, Repère Coworking

OBJECTIF

Enrichir ses savoirs être et ses savoirs faire afin d'appliquer l'ADAC (Accueillir - Découvrir - Argumenter - Conclure) dans son action de vente. Permettre aux vendeurs et responsables de magasin de développer les ventes et de valoriser le m...

PUBLIC CONCERNÉ

Responsable de magasin
Responsable adjoint de magasin
Vendeur Hôtesse de caisse

PRÉREQUIS

Aucun

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Les enseignements sont théoriques et éventuellement associés à des mises en situations pratiques et ponctuelles. Un Book de formation pour chaque participant et des supports pédagogiques sous le format power point - film vidéo, salles de formation ad...

DURÉE

7.00h