

AMÉLIORER LA RELATION AVEC LE CLIENT

Contenu pédagogique

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.

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 conclusions.

Comment vendre et non proposer une vente additionnelle.

L'accompagnement du client en caisse. L'encaissement.

La fidélisation.

La prise de congé.

Mises en situation

Organismes et lieux de formation

- **AGOSTINO NANTES** E-learning, FEDERATION FRANCAISE DES DETAILLANTS EN CHAUSSURES, OPENSACE, REGUS LILLE FLANDRES

▼ OBJECTIF

L'objectif de cette formation est de permettre aux vendeurs et responsables de magasin de développer les ventes et de valoriser le métier de chasseur en proposant un service de qualité. Créer des réflexes et des automatismes qui facilitent l'action ...

▼ PUBLIC CONCERNÉ

Vendeuses, vendeurs, responsables de magasin, responsable adjoint de magasin

▼ PRÉREQUIS

Aucun

▼ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Enseignements théoriques et éventuellement des mises en situations et pratiques ponctuelles. Book de formation pour chaque participant et supports pédagogiques sous power point -film vidéo, salles de formation adaptée, équipements audio-vidéo, docume...

▼ DURÉE

7.00h