

FICHE ACTION

REF. LOT 3-4

Intitulé de votre action : **VENDEUR, SOYEZ ACTEUR : DEVELOPPEZ L'ATTITUDE QUI FAIT VENDRE-Optimisation des ventes en B to C (INITIAL)**

Public concerné :

Vendeur/Vendeuse spécialisé(e) en magasin, commercial salons ou GMS.

Objectifs :

- Se démarquer par une attitude de service, dans un contexte fortement concurrentiel.
- Développer un état d'esprit, donner du sens à son action et s'inscrire dans une démarche qualité.
- Avoir le réflexe d'utiliser les leviers à la vente et ainsi augmenter l'indice.

Pré requis :

Travailler dans le secteur de la vente.

Durée en heures : 14 heures

Points forts :

- Mises en situations adaptées aux contextes professionnels des bénéficiaires
- Construction d'un plan d'action individuel
- Conditions de formation : [salle séminaire en hôtel, repas inclus](#)

Contenu pédagogique détaillé :

La vente un état d'esprit :

- Mon rôle, ma mission au quotidien
- Les attentes des clients, ce qu'ils attendent de notre enseigne
- Démontrer son intérêt et son engagement
- Être en accord avec le service rendu et attendu
- Se rendre indispensable

L'enjeu de l'accueil, démarquez, vous !

- La première impression
- Le savoir-faire n'étant rien sans le savoir-être !
- Donner l'envie au client de rester dans la structure
- Le comportement facilitant l'approche et la relation
- Aborder le client : aller dans son sens sans l'oppresser

L'entretien de vente

- Avoir le réflexe de questionner pour approfondir
- Trois qualités : écoute, empathie et directivité
- L'observation : identifier les signes de communication non verbale
- Être réactif et force de proposition
- Détecter les signaux d'achat
- Anticiper les objections grâce à l'observation du client
- Être acteur de sa conclusion

Des automatismes pour faire la différence

- La vente complémentaire : pourquoi, quand et comment ?
- Oser et lever ses freins
- Arriver à s'imprégner de tout le potentiel de l'entreprise pour être réactif
- Proposer les offres agir sur l'indice de vente
- Gérer et accepter les refus

Gérer son stress dans l'action :

- Comment gérer son stress dans l'action ?
- Comment garder votre énergie ?
- La gestion de l'information (la planification, les check list...)

Plan d'actions

- Construction d'un plan d'action individuel

Méthodes et supports pédagogiques : l'animation privilégiera les temps d'échanges entre participants/formateurs à partir de l'analyse de cas concrets, de situations types. Support de présentation donné aux stagiaires. Pédagogie différenciée et individualisée

Méthodes d'évaluation : évaluation des acquis à partir d'exercices pratiques et étude de cas