

TECHNIQUES DE VENTE EN MAGASIN : CONVAINCRE, CONCLURE, FIDÉLISER

APPRENEZ À CAPTIVER VOS CLIENTS, CONCLURE AVEC IMPACT ET CONSTRUIRE UNE CLIENTÈLE FIDÈLE.

PROGRAMME DE LA FORMATION

Ce programme est mis à jour en temps réel pour prendre en compte les dernières nouveautés

MAÎTRISER LES ÉTAPES CLÉS D'UNE VENTE RÉUSSIE

- > Les 5 étapes de la vente (accueil, découverte, argumentation, objections, conclusion)
- > Atelier introspectif : illustration avec des cas clients
- > Débriefing en groupe : Partage des réponses, mise en lumière des points communs et des différences.

Exposé illustré

Vidéo courte

Mini quiz oral

DÉCOUVRIR LES BESOINS CLIENTS EFFICACEMENT

- > Techniques de questionnement
- > Écoute active

Cas pratique : jeux de rôle

« Découverte client » en binômes.

Jeu de rôle guidé, fiches de posture vendeur, feedback en groupe

ARGUMENTER ET RÉPONDRE AUX OBJECTIONS

- > Méthode CAB (caractéristiques/avantages/bénéfices), objection = opportunité

Jeu de rôle : traitement d'objections types

Feedback collectif.

Études de cas, simulations client exigeant ou hésitant, quizz

RÉALISER UNE VENTE ADDITIONNELLE EFFICACE

- > Principes du cross-selling et up-selling

Atelier pratique : proposition complémentaire ou supérieure

Cas concrets par univers produit

JEU DE RÔLE – VENTE COMPLÈTE

- > Simulation d'un entretien de vente de A à Z (binômes) : accueil, découverte, argumentation, objection, vente complémentaire, conclusion

Jeu de rôle à 3 (client/vendeur/observateur)

Grille d'observation

Feedback collectif

RETOURS D'EXPÉRIENCE ET PLAN D'ACTION

- > Simulation d'un entretien de vente de A à Z (binômes) : accueil, découverte, argumentation, objection, vente complémentaire, conclusion

Travail individuel

Tableau d'engagement

Tour de table

OBJECTIFS

- > Maîtriser les étapes clés de la vente en magasin : de l'accueil à la conclusion.
- > Mener une découverte client efficace à l'aide de techniques de questionnement et d'écoute active.
- > Argumenter avec méthode (notamment via la méthode CAB) et savoir répondre de manière constructive aux objections.
- > Réaliser une vente additionnelle pertinente (cross-selling, up-selling) en respectant les besoins du client.

LES + DE CETTE FORMATION

- > Formation ultra spécialisée adaptée à votre secteur et vos produits
- > Audit terrain (½ journée) en option pour personnalisation maximale
- > Consultant expert terrain – ancien directeur de magasin grande enseigne
- > 100 % opérationnelle : méthodes applicables immédiatement en point de vente

PUBLIC ET PRÉREQUIS

Vendeurs en magasin ou conseillers de vente, débutants ou en perfectionnement.

Responsables de rayon ou encadrants d'équipes commerciales souhaitant actualiser ou renforcer leurs techniques de vente.

Aucun prérequis n'est nécessaire.

MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES, ENCADREMENT

Questionnaire adressé aux participants 15 jours avant la formation pour connaître leurs attentes

Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)

Mise à disposition d'un support pédagogique à l'issue de la formation

Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

SUIVI ET ÉVALUATION

Feuille d'émargement et attestation de fin de formation

Évaluation à chaud et à froid

TARIFS

Devis sur mesure - Réf : #10049

Validité 31 décembre 2026