

## FORMATION VENTE DEPART

Intitulé de l'action	<i>PARCOURS DE FORMATION A LA VENTE DANS LE RETAIL : Prenez un nouveau DEPART à chaque vente</i>
Durée totale en jour estimée	<i>2 jours</i>
Durée totale en heure estimée	<i>14 heures</i>
Public visé	<i>Vendeurs en magasin et en boutique</i>
Accessibilité et niveau de connaissances préalables nécessaire	<i>Aucun prérequis Accessible aux personnes en situation de handicap Inscription sur demande à <a href="mailto:a.borne@atelier-cactus.com">a.borne@atelier-cactus.com</a> Formation Intra Entreprise</i>
Investissement	<i>Coût jour 1 500 euros</i>
Taux de satisfaction (2019-2020)	<i>100% sur 870 stagiaires</i>
Objectifs pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Identifier sa valeur ajoutée par rapport à internet</i></li> <li>• <i>Maîtriser le déroulé d'une vente retail</i></li> <li>• <i>Développer une posture proactive sur la surface de vente</i></li> <li>• <i>Augmenter le chiffre d'affaires</i></li> </ul>
Détail du programme de formation : 14 heures de formation	<p><b>Accueil</b> (avant l'ouverture du point de vente si possible) : Objectif pédagogique : développer un climat d'échanges bienveillants</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Présentation du déroulé de la journée</i></li> <li>• <i>Météo du jour et recueil des attentes</i></li> </ul> <p><b>Introduction :</b> Objectif pédagogique : Identifier les étapes clés d'une vente réussie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Puzzle sur les différentes étapes de la vente et leur objectif</i></li> <li>• <i>Image de l'escalier de la vente</i></li> <li>• <i>Quels enjeux face à internet ?</i></li> </ul> <p><b>Déclencher l'envie :</b></p>

*Objectif pédagogique : Développer une approche conviviale et différenciante lors de la prise de contact*

- *Les bases de l'accueil client*
- *Qu'est-ce qu'une posture pro active : posture, intonation, mise en scène et action systématique vers le client*
- *Bibliothèque de phrases d'accroche différenciantes*
- *Mise en situation et débriefing immédiat*

**Ecouter les envies du client :**

*Objectif pédagogique : Définir les attentes des clients*

- *Les clés du questionnement client : différences entre envies, attes, besoin et processus de décision*
- *Maîtriser l'écoute active pour anticiper la vente additionnelle*
- *Créer sa bibliothèque de questionnement en fonction des situations*
- *Définir la posture à adopter en questionnement*

**Proposer :**

*Objectif pédagogique : Maîtriser la méthode de valorisation d'un article*

- *Méthode BAC*
- *Raisonner en bénéfices clients*
- *Travailler sa mise en scène produits*

**Argumenter :**

*Objectif pédagogique : Maîtriser la méthode de valorisation d'un article*

- *Technique de montée en gamme*
- *Technique de vente complémentaire, additionnelle et associative*
- *Présenter la valeur d'un article*

**Réaliser la vente :**

*Objectif pédagogique : Augmenter le taux de conversion*

- *Les feux verts et les questions potentielles du client*
- *Les 4 techniques principales pour conclure la vente*

**Transformer :**

*Objectif pédagogique : Augmenter le taux de satisfaction des clients*

- *Incrémenter la base de données des clients*
- *Accompagner le client jusqu'au dernier moment*

**Conclusion de la formation :**

*Objectif pédagogique : Synthétiser les acquis*

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Tour de table</i></li> <li>• <i>Rédaction d'un plan d'actions individuel</i></li> </ul>
Modalités et méthodes pédagogiques	<p><i>Jeux pédagogiques de prise de conscience :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Apports méthodologiques</i></li> <li>• <i>Extrait de film</i></li> <li>• <i>Exercices de mise en pratique</i></li> <li>• <i>Mises en situation</i></li> </ul> <p><i>Productions à réaliser :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Bibliothèque de phrases d'accroches</i></li> <li>• <i>Bibliothèque de questions</i></li> </ul>
Moyens et ressources mobilisés pour la formation	<p><i>Formateurs experts en efficacité commerciale dans le retail</i></p> <p><i>Locaux : formations in situ</i></p>
Nombre de stagiaires minimum	6
Nombre de stagiaires maximum	9
Suivi et évaluation	<p><b><i>Evaluation préalable :</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Test de positionnement Google Forms</i></li> <li>• <i>Entretien téléphonique de débriefing</i></li> <li>• <i>Analyse des indicateurs clés de performance avant quand cela est possible</i></li> </ul> <p><b><i>Suivi :</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Exercices inter ou post sessions</i></li> </ul> <p><b><i>Evaluation finale :</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Quiz de validation des connaissances</i></li> <li>• <i>Analyse des indicateurs clés de performance quand cela est possible</i></li> </ul> <p><b><i>Evaluation de la satisfaction du stagiaire :</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Questionnaire d'évaluation à chaud</i></li> </ul> <p><i>L'évaluation des acquis se fait par le biais d'exercices et de mises en situation tout au long de la session.</i></p>