

Sébastien Houzet Formation

# VENDEUR EN MAGASIN

Version initiale 01/2024



Houzet Sébastien  
06.68.86.72.08  
464 chemin de Jérusalem Hénin-Beaumont  
[houzetsbastien@gmail.com](mailto:houzetsbastien@gmail.com)

# VENDEUR EN MAGASIN

---



S.H

DURÉE :  
7 heures

ÉLIGIBILITÉ AU CPF :  
Non

LANGUE DE FORMATION :  
Français

PRIX DE LA FORMATION :  
Intra entreprise : 1500€  
Inter ou individuel : nous contacter

FORMATION CERTIFIANTE :  
Non

Prérequis :  
Aucun.

Modalité d'accès à la formation :  
Ouvert toute l'année.

Accessibilité :  
Les personnes en situation de handicap sont éligibles à la formation. Les lieux de formation sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Le référent handicap est Sébastien Houzet (06.68.86.72.08).

Formation  
individuelle  
ou collective

# PROGRAMME

## JOUR 1

### 1 Les étapes de la vente

- L'accueil
- La découverte des besoins
- Reformulation
- Argumenter
- Traiter les objections
- Conclure la vente
- Fidéliser le client



### 2 La vente complémentaire

- Savoir proposer des ventes additionnelles et/ou complémentaires
- Augmenter le panier moyen
- Être force de proposition



### 3 Comprendre les enjeux de la fidélisation

- Les 5 R
- Le coût de la fidélisation
- La fidélisation : facteur de rentabilité
- L'impact du programme de fidélité sur le comportement client



# Module 1 : Les étapes clés de la vente

**L'accueil :** Créez une première impression positive pour instaurer confiance et proximité avec le client.

**La découverte des besoins :** Utilisez des techniques de questionnement pour identifier précisément les attentes et motivations d'achat.

**Reformulation :** Validez la compréhension des besoins du client en reformulant ses propos pour éviter tout malentendu.

**Argumenter :** Mettez en avant les bénéfices et la valeur ajoutée de votre offre de manière claire et convaincante.

**Traiter les objections :** Anticipez et répondez efficacement aux réticences pour lever les freins à l'achat.

**Conclure la vente :** Maîtrisez les techniques de conclusion pour finaliser l'accord avec assurance et professionnalisme.

**Fidéliser le client :** Automatiser l'adhésion au programme de fidélité et valoriser ses avantages

# Module 2 : La vente complémentaire

**Savoir proposer des ventes additionnelles et/ou complémentaires :** Identifiez les opportunités pour enrichir l'offre initiale du client.

**Augmenter le panier moyen :** Apprenez des stratégies simples et efficaces pour accroître la valeur des transactions. Savoir proposer le upselling, cross-selling.

**Être force de proposition :** Développez votre capacité à suggérer des solutions pertinentes et personnalisées.

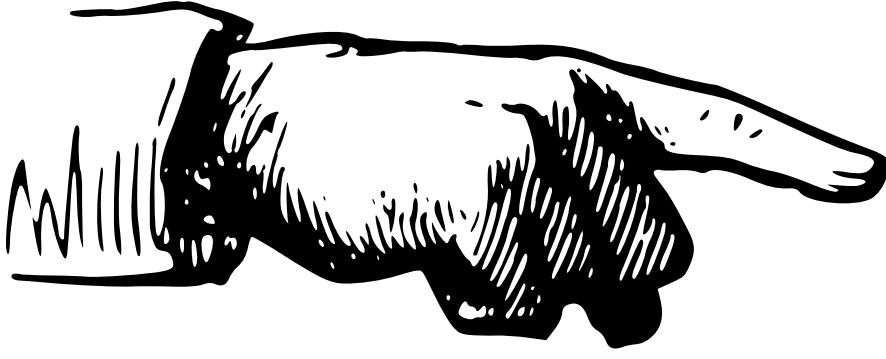
# Module 3 : Comprendre les enjeux de la fidélisation

**Les 5 R :** Découvrez les piliers de la fidélisation (Réachat, Réduction des coûts, Résistance prix, Recommandation et Rétention).

**Le coût de la fidélisation :** Analysez l'investissement nécessaire et ses retombées sur la rentabilité de l'entreprise.

**La fidélisation :** Comprenez pourquoi un client fidèle est plus rentable et comment optimiser cette relation sur le long terme.

**L'impact du programme de fidélité sur le comportement client :** Savoir mesurer et comprendre l'importance du programme de fidélité.



## Objectifs pédagogiques :

À la fin de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Respecter les étapes de la vente
- Mieux comprendre le client
- Développer les performances de son unité commerciale

## Moyens pédagogiques :

- Livret apprenant
- Powerpoint
- Vidéo projecteur
- Plan de la formation
- Tests
- Mises en situation



## Évaluation de la progression et de la formation :

- Évaluation initiale de l'apprenant
- Évaluation sommative de l'apprenant
- Évaluation de la formation par l'apprenant
- Mise en situation

## Sanction :

- Formation donnant droit à une attestation d'assiduité et de réalisation





**06.68.86.72.08**



**houzetsebastien@gmail.com**



**Houzet Sébastien**



**sebastien-houzet-formation.fr**



**Sébastien Houzet**

Formateur consultant indépendant

