

Sébastien Houzet Formation

VENDEUR EN MAGASIN

Version initiale 01/2024



Houzet Sébastien
06.68.86.72.08
464 chemin de Jérusalem Hénin-Beaumont
houzetsebastien@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.

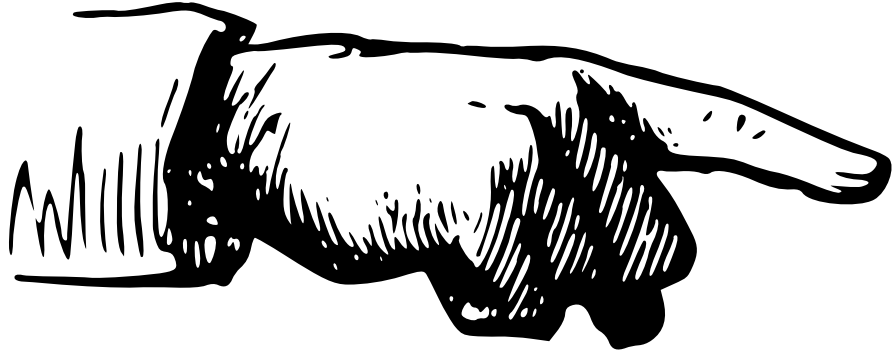
Module 3 : Comprendre les enjeux de la fidélisation

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.



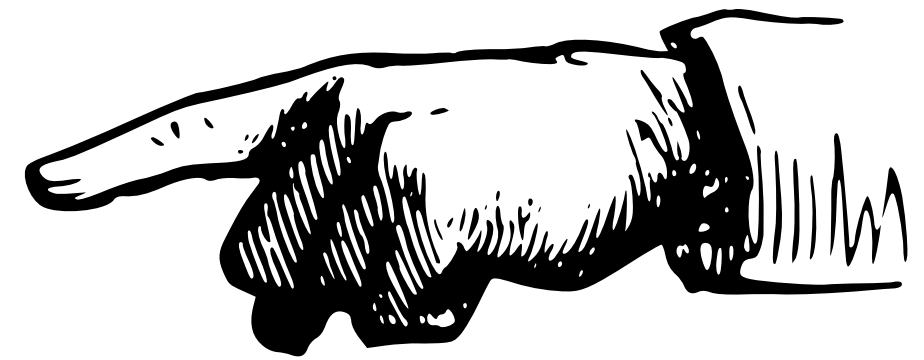
Objectifs pédagogiques :

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

