

B2C Acte 1: Vendre & fidéliser Agence & magasin

Accueillir, conseiller, vendre en volume et
en valeur & ventes complémentaires

2 jours (14h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. RC03

Programme

LA DIMENSION DU POSTE COMMERCIAL

- Responsabilités du vendeur et position dans l'entreprise

CONTACT

- Au téléphone: maîtriser les techniques pour motiver la visite sur le lieu de vente
- Accueillir, orienter en agence & en magasin
- Qualifier le client dans les 3 premiers échanges

CONNAÎTRE

- Questionner & identifier les besoins du client: le SONCAS
- Besoins apparents et besoins réels: questions ouvertes, factuelles, orientées et fermées
- Sélectionner son argumentaire selon les attentes client
- Ecoute active & reformulation: gagner la confiance
- Vente à 3: prescripteur, acheteur, vendeur

CONSEILLER

- Les techniques pour présenter l'offre et le prix tout en valorisant les bénéfices clients
- Concilier l'intérêt du client et du magasin

CONVAINCRE

- Argumenter: la technique APB
- 2 techniques pour traiter les objections: Reformuler & Décaler + Creuser & Isoler
- Répondre aux objections difficiles: le prix, les services, la concurrence magasin et Internet

Conclure

- Questions d'engagement et présentation du prix
- Les signes de la conclusion et techniques pour conclure

CONSOLIDER

- Faire des ventes complémentaires immédiates
- Vendre les services et les options
- Techniques pour fidéliser et susciter la prochaine visite



Vendre & fidéliser B2C

Conseiller, vendre et faire la différence en agence & en magasin

Passeport de formation

paaconcept
asbgroup

Objectifs

- Au téléphone, motiver une visite sur le lieu de vente
- Transformer des visiteurs en clients
- Convertir les clients occasionnels en prescripteurs actifs
- Systématiser les meilleures pratiques en agence & magasin
- Booster les ventes complémentaires et les services associés

A qui s'adresse cette formation ?

- Toute personne souhaitant s'orienter vers la vente en agence ou en magasin, les jeunes vendeurs ou les vendeurs seniors n'ayant pas eu de formation depuis plus de 5 ans
- Les vendeurs confirmés qui souhaitent revisiter les techniques de vente pour dynamiser leurs résultats
- Les équipes commerciales qui doivent trouver de nouveaux relais de croissance

Prérequis

- Visionner les films « Vendre et fidéliser B2C » et répondre aux questions des séquences Web-Interactives
- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Convertir les visiteurs en clients occasionnels puis en prescripteurs actifs
- Booster les ventes complémentaires et les services associés

COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Systématiser les meilleures pratiques en agence & magasin



Vidéos PAA© dans cette formation