

Conseiller de Vente en Point de Vente : Maîtriser l’Art de la Vente et de l’Expérience Client

Lien : https://innov-maroc.com/formation/conseiller-de-vente-en-point-de-vente-maitriser-lart-de-la-vente-et-de-lexperience-client

DURÉE
3 jours (21h)

RÉFÉRENCE
COM50

CATÉGORIE
Vente aux Grands Comptes, Vente aux Magasins et SAV

INNOV MAROC

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Maîtriser les techniques de vente en magasin et en point de vente
- Développer une posture professionnelle de conseiller client
- Accueillir et orienter efficacement les clients
- Identifier les besoins et attentes des clients
- Construire un argumentaire de vente efficace
- Gérer les objections et finaliser les ventes
- Optimiser la mise en valeur des produits en magasin
- Améliorer l’expérience client et la fidélisation

POUR QUI ?

- Vendeurs et conseillers de vente en magasin
- Commerçants et responsables de point de vente
- Employés de grandes surfaces et boutiques spécialisées
- Responsables de rayon et merchandising
- Entrepreneurs en commerce de détail
- Personnes en reconversion vers la vente
- Toute personne souhaitant travailler en point de vente

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / FONDAMENTAUX DE LA VENTE EN MAGASIN ET RÔLE DU CONSEILLER DE VENTE

- Compréhension du rôle du vendeur-conseiller en point de vente
- Identification des missions commerciales et relationnelles en magasin
- Maîtrise des principes fondamentaux de la relation client

2 / ACCUEIL CLIENT ET PREMIÈRE IMPRESSION EN POINT DE VENTE

- Techniques d’accueil professionnel et orientation client
- Création d’un climat de confiance dès les premières secondes
- Adaptation de l’attitude selon le profil du client

3 / DÉCOUVERTE DES BESOINS CLIENTS

- Techniques de questionnement et d’écoute active
- Identification des attentes explicites et implicites du client
- Analyse du comportement d’achat en situation réelle

4 / ARGUMENTATION COMMERCIALE ET MISE EN VALEUR DES PRODUITS

- Construction d’un argumentaire produit structuré
- Mise en avant des bénéfices clients plutôt que des caractéristiques
- Adaptation du discours selon les besoins identifiés

INNOV MAROC

5 / TECHNIQUES DE VENTE ET CONCLUSION

- Maîtrise des étapes de l’entretien de vente
- Techniques de closing adaptées au point de vente
- Gestion de la prise de décision client

6 / GESTION DES OBJECTIONS CLIENTS

- Identification des objections courantes en magasin
- Techniques de réponse et de reformulation
- Transformation des objections en opportunités de vente

7 / MERCHANDISING ET MISE EN VALEUR DE L’OFFRE

- Organisation et présentation optimale des produits en rayon
- Techniques de mise en avant des produits stratégiques
- Influence du merchandising sur le comportement d’achat

8 / FIDÉLISATION ET EXPÉRIENCE CLIENT EN MAGASIN

- Création d’une expérience client mémorable
- Développement de la fidélité client en point de vente
- Gestion de la relation après-vente et satisfaction client

INNOV MAROC

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

24 au 26 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
21 au 23 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
16 au 18 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
18 au 20 Août 2027	Présentiel - Casablanca
20 au 22 Oct. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC — Tous droits réservés

INNOV MAROC