

Fondamentaux Vente Boutique ou Magasin

Lien : https://innov-maroc.com/formation/fondamentaux-vente-boutique-ou-magasin

DURÉE
3 jours (21h)

RÉFÉRENCE
MC315

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 :

- Adopter une communication adaptée au profil de chaque client et générer un climat de confiance
- Optimiser l'accueil client, maîtriser la prise de contact, créer un climat convivial
- Mener un entretien de vente de produits et de prestations de services en magasin
- Engager son client dans une prise de décision et vers la fidélisation
- Consolider l'acte de vente lors de l'expérience client en magasin

POUR QUI ?

- Responsables de magasin, d'agence ou de point de vente (PDV)
- Vendeurs en magasin, agence, PDV
- Toute personne ayant des relations commerciales sur un PDV



Programme détaillé

1 / Etre préparé à la vente

- Les facettes et évolutions du métier
- Les missions clés du vendeur : ambassadeur de la marque, fidélisation client, développeur du CA
- Évaluer son degré de connaissance du produit/service proposé
- Préparer l'argumentaire du produit, sa mise en valeur dans le magasin

2 / Optimiser l’accueil du client

- Utiliser l'espace de vente pour donner envie au client de rentrer
- Faire une première bonne impression : mots, gestes, distance, regard, sourire, gestion de l'espace
- Développer une communication adaptée et rassurante

3 / Créer un espace d'écoute et un climat de confiance

- Assimiler le principe de la synchronisation et de l'observation
- Etre en mesure de développer son écoute active et passive
- Développer son empathie en adopter le bon vocabulaire

4 / Mener un entretien de vente

- Découvrir les besoins et motivations d'achat : Oser questionner
- Reformuler les besoins
- Présenter son produit avec efficacité et professionnalisme

INNOV MAROC

- L'approche ventes complémentaire : Oser proposer naturellement
- Identifier les signaux et les freins à l'achat
- Construire un argumentaire de vente : les principes de l’argument, la réponse aux objections

5 / Réussir sa prise de congés

- Conclure une vente
- Rassurer le client sur son achat
- Fidéliser le client
- Informer sur un prochain événement
- Raccompagner le client

6 / Consolider l'acte de vente lors de l'expérience client en magasin

- Participer à l'animation de la communauté virtuelle de l'enseigne
- Accompagner un client dans la recherche de solution
- Traiter les réclamations courantes

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

INNOV MAROC

Prochaines dates programmées

09 au 11 Déc. 2026	Distanciel
27 au 29 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
24 au 26 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
19 au 21 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
14 au 16 Juil. 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