

Perfectionnement Vente en Boutique ou Magasin

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

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
MC316

CATÉGORIE
Vente aux Grands Comptes, Vente aux Magasins et SAV

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Savoir se préparer à la vente
- Être capable de gérer des demandes simultanées ou bien des situations difficiles
- Réaliser des ventes complémentaires ou additionnelles (cross selling) et vendre les produits à marge plus élevée (up selling)
- Savoir conclure sa vente avec efficacité

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

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Savoir se préparer

- Préparation personnelle (les cercles du succès)
- La connaissance de l’entreprise et de sa zone de chalandise (pouvoir d’achat, concurrence…)
- La connaissance des produits et/ou des services
- Organisation matérielle du point de rencontre client

2 / Maîtriser les deux orientations d'un entretien de vente "grand public"

- La vente produit : adapter les besoins de son interlocuteur en fonction de sa gamme ou des orientations commerciales de la Société-Cliente
- La vente besoin : modeler son offre en fonction des besoins exprimés ou latents de son interlocuteur

3 / Gérer plusieurs demandes simultanées

- Informer, donner un renseignement, faire patienter
- Guider un visiteur et l’aider à faire son choix
- Recevoir, remettre, transmettre un document
- Filtrer ou prendre un appel téléphonique
- Les situations difficiles : les bavards, les agressifs, les mécontents, les chronophages, les clients exigeants, …

4 / Gérer les attitudes négatives

- Eléments de maîtrise des émotions et du stress

INNOV MAROC

- Gestion des divergences et des objections
- Défense du prix selon la théorie de l'ICEBERG
- Gestion des situations particulières : l'indécision, l'agressivité, l'indifférence, le scepticisme

5 / Intégrer le principe des ventes complémentaires : le cross-selling ou cross-sell

- Le cross selling ou comment vendre des produits complémentaires
- Intégrer la phase cross selling dans son plan de vente
- Capitaliser sur le bénéfice client et savoir faire preuve d'originalité dans son argumentation : la synchronisation commerciale efficace
- Le up selling ou comment vendre des produits de gamme supérieure
- Le plan de vente up selling dans son argumentaire commercial
- Comment devenir force de proposition et dans quelles conditions ?
- Savoir travailler l'argument ou l'objection "prix"

6 / Conclure avec efficacité

- Repérer les signaux d'achat
- Eviter les demandes supplémentaires
- Réaliser des ventes additionnelles
- Conforter sa vente

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

23 au 24 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
22 au 23 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
22 au 23 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
24 au 25 Août 2027	Présentiel - Casablanca
21 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