

# Les fondamentaux de la vente en magasin

## Pour qui ?

Toute personne en contact avec la clientèle (vendeurs, chefs de rayon...).

## Objectifs :

Etre à l'aise face à un client par la maîtrise des étapes de la vente : savoir accueillir un client, développer le savoir-être adéquat et le bon comportement commercial.

Poser les bonnes questions pour découvrir son client.  
Gérer plus sereinement la relation client pour concrétiser la vente.



© ioannis kounadeas / Fotolia

## Programme :

### 1. Bien démarrer la relation avec le client

- Réussir sa phase de contact et briser la glace
- Pas de vente sans besoin identifié
- L'art du questionnement : les questions ouvertes
- Zoomer sur les motivations : la méthode SONCAS

### 2. Convaincre pour faire avancer la vente

- Expliquer, conseiller, orienter commercialement
- Convaincre : le traitement des objections
- Eviter les situations de blocage avec l'empathie

### 3. C comme Conclure

- Repérer les feux verts de la conclusion
- Les techniques pour concrétiser la vente
- Que faire en cas de refus ?

### 4. Fidéliser son client

- Les façons concrètes de fidéliser son client
- Lui donner envie de revenir au magasin
- L'enjeu de la prise de congé

## Les + pédagogiques :

- Mises en situation avec débriefing.
- Une approche personnalisée pour chacun des collaborateurs afin de l'aider à évaluer ses points forts et axes de progrès.

Commercial, Marketing et  
Distribution