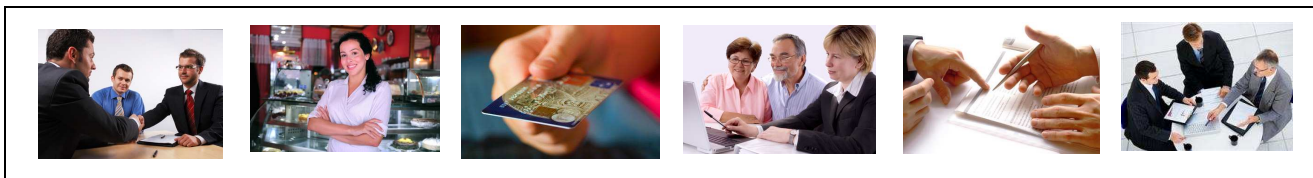


# Vendre plus efficacement en magasin

## Se faire apprécier par ses clients



### ► Préambule : les points de vente que l'on aime et ceux que l'on fuit...

De nombreux responsables n'ont pas conscience de l'écart considérable qui existe entre l'image qu'ils veulent donner de leur point de vente et les comportements réels des vendeurs avec les clients. D'autant plus que les attentes de la clientèle vis-à-vis des vendeurs évoluent très profondément et très rapidement... Il est clair qu'en matière de relation commerciale, plus rien ne sera comme avant. Autant prendre le virage à temps !

### ► Programme :

*Sur 2 jours (selon contexte)*

- Comprendre les nouvelles attentes des clients vis-à-vis des vendeurs.
- L'accueil des clients : les 30 premières secondes pour mettre les clients à l'aise...
- Encourager le client à s'exprimer. Décrypter ses attentes directes ou plus masquées...
- Proposer, inciter à la découverte sans "mettre la pression".
- Utiliser de meilleurs arguments pour convaincre, réaliser des démonstrations qui séduisent...
- Répondre efficacement aux objections, notamment à celles concernant les prix.
- Conclure en favorisant l'acte d'achat sans "mettre la pression" sur le client.
- Renforcer la fidélisation du client, amener le client à jouer un effet d'entraînement sur son entourage, sur ses amis et connaissances.
- Gérer les clients et les situations difficiles.
- Pratiquer des ventes additionnelles de manière "soft".
- Relancer au téléphone avec un scénario qui ne provoquera pas de réaction négative de son interlocuteur.

*Ce programme est purement indicatif. Nous l'adaptions en fonction des besoins des entreprises.*

### ► Objectifs :

- Créer des réflexes commerciaux naturels chez les personnes formées.
- Vendre plus efficacement en développant l'art de ne pas apparaître dans une relation purement commerciale.
- Augmenter nettement le nombre et la qualité des ventes décrochées.
- Être reconnu comme un vendeur ou une vendeuse "qui sort vraiment du lot".

► **Public visé :**

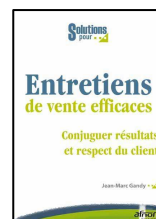
- Commerçants indépendants
- Vendeurs et vendeuses salariés
- Créateurs ou repreneurs d'un commerce

► **Méthodologie :**

- Une progression individuelle de chaque participant, basée sur la participation à de nombreux jeux de rôles et simulations de situations vécues en magasin.
- Une part collective axée sur les fondamentaux de la vente en magasin, entièrement revus et corrigés.
- Un accompagnement individuel des vendeurs formés lors de quelques contacts clients (lorsque cela est souhaité par l'entreprise).

► **Les "plus" :**

- Une approche originale de la vente, qui ne donne pas l'impression au client d'être agressé.
- Une sensibilisation préalable des vendeurs aux travers de plusieurs résultats d'enquêtes menées dans plusieurs commerces, sur les véritables attentes des clients en matière de relationnel.
- Une adaptation au contexte spécifique des magasins (activité, implantation...)
- Une adaptation au contexte des entreprises (activités, typologie de clients...).
- La plupart de nos formations ont lieu dans les locaux de l'entreprise (sauf souhait contraire de la Direction) : pas de pertes de temps en déplacements pour les collaborateurs formés, limitation des frais.
- La remise d'un classeur complet "Méthode pratique de vente" ou de l'ouvrage "Entretiens de vente efficaces. Conjuguer résultats et respects du client", publié à l'Afnor par l'animateur.



► **Tarif :**

- Tarif journée : 550 € HT (hors frais de déplacement éventuels).
- Nombre de personnes formées pour ce même tarif : jusqu'à trois personnes incluses (au-delà : nous consulter).
- Nos formations sont éligibles aux dispositifs de financement de la formation professionnelle continue. La prise en charge au titre du DIF est également possible.

► **Contact :**

**Jean-Marc GANDY**  
35, chemin du Tremblay  
74370 METZ-TESSY  
04 50 66 02 16  
[jmgandy@novasun.fr](mailto:jmgandy@novasun.fr)

[www.novasun.fr](http://www.novasun.fr)