

Vendeur, devenez acteur-meneur du parcours d'achat client !

Pour Qui ?

- Conseillers de vente
- Responsables de boutique

Objectifs pédagogiques

- Identifier le parcours d'achat du client
- Maîtriser les 7 étapes de la vente-conseil
- Créer les conditions du bien-être client dans son acte d'achat

Programme

1. Les étapes du parcours client dans son acte d'achat
2. La prise de contact optimisée
3. Les besoins et les motivations du client
 - La stratégie du questionnement
4. La proposition de l'offre
 - L'argumentation par rapport au bénéfice client
5. La réponse aux objections
6. L'aide à la décision
7. La vente additionnelle
8. La conclusion de la vente
9. Le cercle vertueux du parcours d'achat client

Les spécificités de ce programme

- Mise en parallèle entre le parcours d'achat du client et les étapes de la vente-conseil du vendeur
- Auto-diagnostic du participant sur sa maîtrise des étapes de vente pour une mise en application dès le retour en magasin

Méthodologie

La formation est basée sur une méthode active, inductive et mesurée alternant apports théoriques et pratiques.

Les exercices pratiques ont lieu sous forme de travail en sous-groupe, de mises en situation suivies d'échanges entre les participants et de jeux pédagogiques destinés à ancrer les bonnes pratiques.

Remise d'un livret participant incluant des fiches-outils reprenant les éléments-clés de la formation.

Évaluation

Évaluations formatives à chaud : exercices, jeux pédagogiques...

Entraînement aux techniques de vente sous forme de jeux de rôle

L'intervenante : Frédérique Bernard-Perrottey

Master en commerce international, Diplômée de l'Institut National de Gemmologie et de l'Institut Français de la Mode

10 années d'expérience en vente, marketing et achats dans le secteur Bijouterie-Joallerie-Horlogerie chez Boucheron, Galeries Lafayette et Guilde des Orfèvres (groupe Synalia)

Responsable de formation Vente et Services aux Galeries Lafayette pendant 5 ans

Aujourd'hui consultante formatrice au sein de « My Little Garnet » 5 années de partenariat avec UBH

Informations pratiques

Lieu : Paris ou province

Durée : 1 jour

Nombre de participants : 8 à 10 personnes

Matériel requis : une salle de formation avec 2 paperboards et un système de vidéo-projection

my little
garnet

Frédérique Bernard-Perrottey

+33 6 75 77 24 80 - contact@mylittlegarnet.com