

Techniques de vente en Libre-Service

L'esprit commerçant n'est pas forcément inné, il doit s'acquérir !

Ce programme de formation est conçu pour transformer les vendeurs en libre-service en experts de la vente autonome. En mettant l'accent sur, les techniques de vente innovantes et la gestion efficace des relations clients, il offre une approche holistique pour optimiser les performances des équipes de vente en libre-service.

Les sessions pratiques et les simulations renforcent l'apprentissage, permettant aux participants d'appliquer immédiatement leurs nouvelles compétences sur le terrain, générant ainsi une amélioration mesurable des résultats commerciaux.

Publics visés

Vendeurs en libre-service souhaitant maîtriser les aspects fondamentaux de l'entretien de vente.

Objectifs opérationnels de la formation

Le programme vise à équiper les vendeurs en libre-service des compétences nécessaires pour exceller dans un environnement autonome. Les objectifs incluent la maîtrise des techniques de vente adaptées au libre-service, le renforcement des relations clients, et la maximisation des opportunités de vente.

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de la formation les apprenants seront capables de :

- Renforcer les compétences en communication pour la gestion des relations clients.
- Accueillir et prendre en charge le client efficacement.
- Maîtriser les argumentaires de vente et développer leur force de persuasion.
- Utiliser les différentes méthodes de conclusion des ventes.
- Développer des compétences de vente suggestive et de promotion croisée pour créer de la valeur

Prérequis nécessaires :

Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation

Contenu du programme

Intégrer le concept de son point de vente

- Identifier les enjeux du LS
- L'organisation du plan de masse
- Associer des accroches en fonction de ses zones de ventes
- Comprendre les étapes clés d'un entretien de vente

Accueillir et découvrir le projet de son client

- Accueillir le client dans le respect de l'image de son entreprise
- Créer rapidement un climat favorable à la vente en étant pro-actif dans le contact
- Savoir questionner pour comprendre la demande technique du client
- Identifier ses motivations d'achat, et ses éventuels blocages
- Comprendre l'importance de la reformulation

Utiliser le concept de libre-service pour argumenter

- Maîtriser parfaitement l'implantation pour correctement orienter
- Présenter l'offre produit en s'appuyant sur la lisibilité de son linéaire
- Favoriser l'autonomie de son client

Cultiver le réflexe de la vente complémentaire

- S'informer sur les besoins complémentaires des clients.
- Identifier les opportunités d'augmenter la valeur de la vente
- Techniques pour suggérer des produits complémentaires
- Suggérer et argumenter un autre produit lors d'une rupture de stock ou d'une promotion.

“Pour bien vendre, il faut aimer ses clients et être convaincu qu'on est là pour les aider.” - Olivier Piscart

Durée de la formation

- 3 journées de formation
- 21 heures

Tarifs de la formation

Tarif Inter-entreprises

- 490 € HT par journée et par personnes*
- 1 470 € HT pour l'ensemble du stage
- Repas de midi offert

Tarif intra

- Nous consulter

Traiter les objections

- Anticiper pour neutraliser l'objection
- Traiter les objections courantes
- Traiter l'objection prix et les demande de remises

Conclure et créer une relations clients durables

- Les techniques pour conclure une vente
- Comment conforter l'acte d'achat afin de travailler sur une relation durable.

Gérer les insatisfactions des clients

- Identifier les différents types de plaintes et de clients mécontents.
- Savoir gérer les réclamations ou les conflits.
- Entendre les insatisfactions et les accepter.
- Savoir s'adapter et ne pas prendre le conflit pour soi.
- S'excuser au nom de l'entreprise et chercher des solutions.
- Prendre un engagement et le respecter.
- Gérer au mieux son activité en gardant à l'esprit le client d'abord

Modalité d'évaluation pré-formation

En amont de la formation, un questionnaire de pré-formation est transmis aux apprenants afin vérifier son adhésion au projet de formation, faire émerger ses attentes et ses besoins en termes de contenu de formation, repérer les blocages ou les freins éventuels, qu'ils soient d'ordre pratique, cognitif ou motivationnel.

Ce questionnaire permettra aussi de s'assurer que l'apprenant dispose des connaissances, savoir-faire et savoir-être nécessaire pour suivre correctement cette formation.

Au démarrage de chaque formation, pour s'assurer que les objectifs de l'apprenant soient en adéquation avec les objectifs de la formation, nos formateurs réalisent un tour de table permettant d'évaluer le niveau initial de chaque apprenant, leurs attentes, ainsi que leurs représentations, leurs certitudes et leurs idées reçues, sur la thématique de l'action de formation.

Modalité d'évaluation post-formation

Evaluation des objectifs de formation

L'atteinte des objectifs de formation est mesurée par le formateur qui sur chaque étape de la vente va évoluer les points forts et les axes de progrès restant à mener.

Evaluation de la satisfaction

Evaluation de la satisfaction du stagiaire : Une évaluation est réalisée à la fin de nos formations pour mesurer :

- **Contenu** : Respect du programme et des objectifs, intérêt des contenus - **Animation** : Expertise de l'animateur, réponses aux questions, interactions avec le groupe - **Pédagogie** : Equilibre entre théorie et pratique - **Logistique** : Etat des salles, qualité de l'accueil et des déjeuners

Méthodes et supports de formation

Toutes nos formations sont découpées en séquences qui répondent à un objectif précis.

Les séquences regroupent un ensemble de méthodes affirmatives et actives pour permettre aux stagiaires d'ancrer la théorie par la mise en pratique, de partager leurs expériences et progresser ensemble : Réflexion individuelle -Partage d'idées et d'expériences - Mises en situations filmées

Des ressources pédagogiques papiers ou numériques sont remis à chaque fin de formation.

Une attestation de fin de formation avec atteinte des objectifs est remise à chaque stagiaire.

Un certificat de réalisation et/ou de présence est fourni et adressé au commanditaire employeur.

Evaluation de la satisfaction du donneur d'ordre : Une évaluation est adressée à la fin de nos formations pour mesurer : - **Préparation** : Qualité du travail en amont pour identifier, prendre en charge le besoin et apporter la solution appropriée - **Contenu** : Respect du programme et des objectifs, retour d'expériences des collaborateurs après la formation - **Logistique** : Qualité du suivi administratif du dossier formation et de l'organisation logistique

Evaluation de la satisfaction par vos financeurs : Si l'action de formation nécessite le financement par un tiers autre que l'entreprise, une évaluation permettant d'apprécier le déroulement de notre collaboration de manière globale lui sera adressé en fin de formation une fois par an.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap



Si l'un des stagiaires inscrit par le bénéficiaire est en situation de handicap, le bénéficiaire s'engage à avertir en amont 2nd ACADEMY afin d'étudier la faisabilité de l'inscription et le cas échéant les aménagements spécifiques nécessaires à la préparation et au suivi de sa formation.

Référent Handicap : Ghislaine BLASQUEZ
g.blasquez@2nd-academy.fr - 07 56 27 86 82

Dates des sessions

Lyon

Session 1 : 28, 29 et 30 mai 2024

Paris

Session 1 : 22, 23 et 24 octobre

Renseignements

Cédric ANGELI - 06 25 65 70 36
c.angeli@2nd-academy.fr

Inscription

Nathalie GOURDOL - 06 45 31 78 56
n.gourdol@2nd-academy.fr

Mise à jour le 05 février 2024

