



BIEN ACCUEILLIR POUR ACCROÎTRE LES VENTES

Plan de formation

Déroulement

Se déroule sur deux jours

Public concerné

Ce stage s'adresse à toutes les équipes d'un point de vente
Bien accueillir pour accroître les ventes

Objectif :

Rendre les responsables de magasins et les équipes capables de mieux accueillir et renseigner leurs clients et d'accroître les ventes.

Programme

Importance de l'accueil

Les points clés de l'accueil.

La méthode du méta-plan

La règle des 20/80 de la communication.

Études des attitudes des comportements avec le verbal et le non verbal

· Comprendre ce qui est important dans l'accueil.

Se mettre à la place des clients

Le pseudo achat et études de cas.

Les différentes étapes de l'accueil

· Identifier les attentes de chaque client en matière d'accueil.

Ambiance du magasin et tenue caisse

Étudier l'importance du vécu du client

Le SBAM

La prise en charge du client

Gérer les objections et les conflits

La vente additionnelle

La prise de congés

Mon comportement

Améliorer ma communication

L'importance de l'écoute et l'améliorer

Les différentes qualités d'écoute

Améliorer ma façon d'aborder, de renseigner, de conseiller les clients .

Le savoir être face aux clients

Améliorer mon contact clients

Savoir utiliser les différents types de questions

La reformulation

Mise en place d'un plan d'action