

Date de mise à jour : 02/06/2021

PUBLIC :

Vendeurs/Vendeuses en magasin
Responsable de magasin

PRE-REQUIS :

Aucuns

OBJECTIFS :

- Augmenter l'attractivité d'un point de vente (organisation visuel entretien), développer le CA, Up Selling
- Développer, satisfaire et fidéliser la clientèle
- Être un intermédiaire reconnu
- Identifier les besoins du poste, identifier ses compétences et sa valeur ajoutée.

DUREE ET LIEU :

2 jours puis 2 fois 1 jours soit un total de 28 heures
Lieu d'animation : sur site client ou dans nos locaux à Mérignies

METHODES :

Formateur : Mon objectif est d'aider les entreprises à améliorer les compétences des collaborateurs. Je mets en éveil les connaissances en utilisant l'aspect psychologique et émotionnel. Toutes mes formations sont accompagnées d'un coaching personnel. L'individuel dans le collectif. Des apports théoriques et pratiques pour une application rapide en milieu professionnel. Optimiser la formation.

Moyens pédagogiques et techniques :

Etude de cas concrets
Partage et échange de compétences
Interactivité
Parcours pédagogiques différents et innovants, quizz, vidéos, jeux, jeux de rôle, énigmes....
Démarche déductive, méthode interrogative, Technique d'exposé vivant, jeu de rôle, étude de cas
Mise à disposition des supports en fin de formation

VALIDATION :

QCM de validation finale

TYPE D'ACTION :

Acquisition et entretien de connaissances

IESI

556, Rue de la Rosière – 59710 Mérignies

☎ : 03.20.84.00.27 / 07.68.16.45.41- ✉ : v.dacosta@iesi.info

Site internet : www.iesi.fr

DEROULE DE LA FORMATION :Jour 1 matin

- **Le merchandising** : définition, les 4 piliers
- Communication, séduction, gestion, organisation
- **Adapter l'offre à la demande** : techniques, études, définir l'assortiment

Etudes de cas pratique, mise en situationJour 1 après midi

- **Synthèse de la matinée** : quizz dans l'échange et la communication, pour écarter tous les freins restants
- **Contrôler le flux des marchandises** : Vérifier le stock et le flux
- **Construire son projet** : synthétiser (savoir se servir des push entreprise sur les produits), argumenter, valoriser, savoir le vendre à sa hiérarchie, et à ses clients.

Jeux de rôlesJour 2 Matin

- **Accueil face à face**
- *Brainstorming, échange avec le groupe*
- *Gérer les différents profils de clients*
- *Présentation vidéo (visualiser la posture)*
- *Feedback avec le groupe*

Atelier : créer son bitmoji idéal pour l'accueil du client

- *Les étapes de l'accueil :*
- *Prise de contact*
- *Découverte*
- *Force de proposition*
- *Prise de congé*

Jeux de rôles

Jour 2 Après midi

- **Gérer un appel téléphonique, entrant sortant.**
- *Prise de contact*
- *Présentation de l'offre*
- *Closing*
- *Prise de congé*

Mise en situation, jeux de rôles

- **Techniques de vente**
 - *Connaître son produit*
 - *Découverte, découvrir son client*
 - *Prendre le lead*
 - *Force de proposition*
 - *Closing directivité*

Mise en situation, jeux de rôles

Jour 3 matin

- *Brainstorming retour de la veille.*
- *Soft skills, développer des compétences pour mieux travailler ensemble et être plus performant.*
- *Efficacité*
- *Communication*
- *Flexibilité et adaptabilité*
- *Gérer les priorités*
- *Créativité et sens de l'initiative*

Jeux de rôles en miroir inversé

Jour 3 Après midi

Mise en situation réelle et jeux de rôles sur l'ensemble de la formation

Quizz final

Formulaire de satisfaction (Elaboré en commun)

Jour 4

Feedback de chaque vendeur, vendeuse individuellement sur chaque site (2H)

Observation

Retour de bonnes pratiques

Debriefing avec les acteurs de la formation (1H)

QCM

- QCM complété par les stagiaires
- Correction apportée en groupe

Remplissage de l'enquête de satisfaction