La vente en stand personnalisée

Programme de formation

• Objectifs de la formation

A l'issue de la formation, les participants seront capables de prendre en charge un client de l'amont à l'aval, de sa prise en compte dans la file d'attente jusqu'à l'aval (la prise de congé et la préparation de la prochaine rencontre).

- Réaliser une vente en plaçant le client au cœur de son métier en tenant compte des enjeux commerciaux
- Comprendre son impact et son rôle dans l'acte de vente

• Public

Toute personne impliquée dans une relation client sur un stand en produits frais.

• Pédagogie, animation, programme

La pédagogie permet à chaque participant de pouvoir échanger sur ses vécus et pratiques dans une atmosphère bienveillante.
L'animation de la formation est basée sur l'alternance d'approches théoriques et pragmatiques. Exercices pratiques et simulations.
Programme de formation :

- Personnaliser l'appel d'un client. Etablir un contact personnalisé
- Ouvrir l'échange avec le client. Ecouter la demande et y répondre
- Répondre aux attentes du client (conseil et considération)
- Montrer le produit, en expliquer l'utilisation et/ou la conservation
- Suggérer une recette, une utilisation
- Proposer un « produit » d'appel, complémentaire ou supplémentaire
- Conclure la vente
- La prise en compte du client dans la file d'attente
- Gérer une interruption provoquée par un tiers
- Gérer un client « agressif » & gérer une réclamation
- Les 10 chiffres clés
- Les 5 C
- Conclusion

• Prérequis à la formation

Aucun.

• Évaluation et/ou qualification

Livret pédagogique pour chaque participant en fin de formation, ainsi qu'un certificat de participation.

Lieu :

À définir avec le client (idéalement en résidentiel).

Nombre d'heures de la formation :

1 jour.
8 à 10 participants/session.

Langue :

Française.

Intervenant :

David SAUVAGEOT
(Psychologue du travail)
ou un intervenant RESILIENCE-RH

Contact :

RESILIENCE-RH
David SAUVAGEOT
6, place au bois
57100 Thionville
(+33) 3 82 56 62 67

info@resilience-rh.com

Dernière mise à jour le 05-11-2020