



Institut de Formation
Consulaire
Ariège-Pyrénées

MAITRISER LES TECHNIQUES DE VENTES EN MAGASIN

Objectifs : -Optimiser l'accueil client, maîtriser la prise de contact, créer un climat convivial -Appréhender les techniques d'argumentation, présenter son produit -Gérer les objections -Identifier le produit correspondant au client	Public visé : Toute personne étant amenée à travailler dans la vente en magasin, avec un contact clientèle.
Pré requis : Aucun pré requis nécessaire	Profil animateur : Formateur spécialisé intervenant pour le compte de la CCI Ariège
Méthodes pédagogiques : Théoriques et pratique avec des Jeux de rôle, mise en situation.	Evaluation : Ecriture et orale (Démarche qualité de la CCI)
Lieu : Institut de Formation Consulaire Ariège Pyrénées (IFCAP) – Quartier Saint-Antoine - 09000 SAINT-PAUL de JARRAT Durée : 3 jours Coût : 840,00€/personne en inter entreprise Effectif minimum : 4 personnes (si ce stage est organisé en inter-entreprise)	

PROGRAMME (*)

Préparer sa journée de vente : - Prises de consignes - Préparation personnelle - Vérification de l'espace de travail Accueil, prise de contact : - L'accueil en 5 points (Saluer, sourire, observer, patienter et entreprendre) - L'attitude à avoir au départ - Les premiers pas, premiers gestes, premiers mots d'accroche envers le client Besoin et motivations d'achat du client : - Découverte du client - Analyser les besoins du client (motivations et freins d'achats) - Méthode SONCAS (construire argumentaire de vente) - Faire preuve d'empathie (analyse et reformulation du besoin) - Ecoute passive, écoute active - Identifier le produit qui répondrait au besoin du client	Présenter le Produit : - Principes de l'argument (caractéristiques, avantages, bénéfice client et preuves) - Réponses aux objections - Réfutation des objections à la vente en magasin - Anticipations - Questions de contrôle - Force de compliment Conclure une vente : - Identifier les signaux d'achats et les freins à la vente - Vente complémentaires - Services associés - Fidélisation - Derniers moments, prisé de congés Analyser la pratique professionnelle : - Auto-évaluation de l'acte de vente (point forts/ identifier les points faibles dans le but de ne pas les reproduire)
--	--

(*) Ce programme est donné à titre indicatif et peut être adapté en fonction des besoins des stagiaires participant à cette formation

IFCAP Service Emploi Formation Quartier Saint-Antoine 09000 SAINT-PAUL de JARRAT Tél : 05 61 02 03 43 Mél : emploi-formation@ariego.cci.fr Site : www.ifcap.cci.ariego.fr	Contact : Madame Maryline HUAULT Assistante Emploi-Formation
Siret : 180 900 011 00016 – N° Déclaration activité : 73 09 P0001 09 NAF : 9411 Z	

Quartier Saint-Antoine – 09000 Saint-Paul-de-Jarrat • Tél. : 05 61 02 03 40 • Fax : 05 61 02 03 30

un centre de formation

@ : ifcap@ariego.cci.fr • <http://ifcap.ariego.cci.fr>



N° de déclaration d'activité : 7309 P 0001 09 - SIRET : 180 900 011 00016
NAF : 9411 Z - TVA Intra : FR 80 180 900011

L'exigence de
nos entreprises nous fait progresser
Certifié ISO 9001 version 2008

