

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Faire appréhender à chacun son rôle de vendeur de la promotion ponctuelle, lorsqu'il est au contact du client

PROGRAMME

Vendre : Convaincre ou séduire?

- Techniques ou attitudes de vente
- Créer un climat favorable aux entretiens
- Les attitudes qui séduisent
- Mieux communiquer avec ses clients
- Les outils de la bonne communication
- Gérer ses attitudes physiques
- Utiliser les mots justes

L'écoute active

- La force des questions
- La promotion ponctuelle
- Atouts et arguments (Raison d'être)
- Savoir la proposer (Raison naturelle)
- Annoncer l'échéance (Limite son offre)

Les comportements adaptés

- Accepter le rejet (Etre pro actif)
- Comprendre la "routine client" (Valorisation personnalisée)
- Mesurer le ressenti du client (Le "joker" du sentiment)

Relancer avec conviction (Comportement para verbal et non verbal)

- Savoir obtenir l'accord favorable (Ouverture verbale)
- Conclure et garantir (Rassurer et impliquer)
- Assumer que la promotion est terminée ou caduque

DURÉE

2 jours soit 14 heures

PUBLIC CONCERNÉ

Tout public

MOYENS D'ORGANISATION ET

DELAIS D'ACCES

Mise en pratique
Jeu de Rôle
Participation active de
Stagiaires

METHODES MOBILISEES

Ordinateur - PC- Tablette
Vidéoprojecteur
Paperboard
Supports pédagogiques
imprimés et/ou
numérisés
Vidéoprojecteur
Jeu de cartes

EVALUATION, SUIVI ET

ACCOMPAGNEMENT

Quizz
Bati-Eval/ Bati-suivi

INTERVENANT EXPERT

Claude Pras expert CNEFOP