

13 - 03

## LES FONDAMENTAUX DE L'ACCUEIL ET DE LA VENTE EN LIBRE SERVICE

PUBLIC	PRÉREQUIS	DURÉE	NIVEAU spécialisation 1
Vendeur libre service	Idéalement, avoir un début d'expérience libre service	2 jours / 14 heures	Acquisition / Consolidation des fondamentaux

## OBJECTIFS

## SAVOIR-FAIRE commercial

- » Maîtriser les étapes de l'accueil, de la conduite et de la gestion d'un entretien de vente en libre service
- » Se rendre attentif et disponible pour valoriser et fidéliser le client
- » Cibler son action sur la satisfaction du client et la prise de commande
- » Affirmer son professionnalisme en veillant au respect de ses engagements

## SAVOIR commercial

- Connaître les techniques et les comportements associés aux différentes étapes de l'accueil et de la vente en libre service
- Identifier les points clés d'un entretien de vente efficace : *la prise de contact, la découverte des besoins du client, la proposition et l'argumentation d'une offre adaptée, l'établissement d'un devis, la prise de commande, le suivi et le respect des engagements*

## PROGRAMME

Donne les essentiels de l'accueil, de la conduite et de la gestion d'un entretien de vente en libre service

## L'ACCUEIL

L'impact de l'accueil :  
 Les règles à respecter :  
 Les attitudes appropriées :  
 Les bonnes formulations :

l'importance de la première impression (vendeur, agence)  
 la gestion des priorités et des attentes, l'état d'esprit service  
 la voix, le sourire, le dynamisme, l'écoute, la valorisation, la directivité  
 le langage positif, le bon vocabulaire, les phrases d'accroche



## LA DÉCOUVERTE DES BESOINS

L'importance de l'écoute :  
 L'intérêt du questionnement :  
 La découverte des besoins :

l'écoute active et l'écoute empathique  
 les techniques et les comportements appropriés  
 la découverte du projet, des contraintes et des motivations  
 le questionnement, l'écoute, la reformulation, la validation

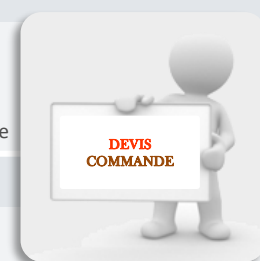
## LA PROPOSITION ET L'ARGUMENTATION DE L'OFFRE

La proposition d'une solution : une offre « Produits et Services » personnalisée et adaptée aux besoins  
 L'argumentation : la présentation de leurs avantages, le traitement des objections  
 La défense de la marge : la valorisation des atouts concurrentiels de l'offre et de l'entreprise ...  
 La vente complémentaire : les produits et services complémentaires qui améliorent l'offre



## LA REMISE DU DEVIS ET LA PRISE DE COMMANDE

La remise du devis : les éléments du devis, le contrôle des encours, sa présentation au client  
 La finalité de l'entretien : la prise de commande ou d'un RDV pour une nouvelle tentative  
 la valorisation de la décision prise ou de l'acte d'achat réalisé par le client  
 La relance des devis : le contrôle de l'adhésion du client, le traitement des objections, la commande



## LE RESPECT DES ENGAGEMENTS : SUIVI DES COMMANDES ET DES LIVRAISONS

La transmission des infos utiles : horaires de livraison, délais, accès au chantier, exigences du client,  
 Le suivi des délais : commandes aux fournisseurs et livraisons aux clients

 Outils  
 Méthodes

Pédagogie active et participative : exposés, synthèses, jeux de rôle, mises en situation, analyses Livret formation - Évaluation des acquis : quizz, exercices - Évaluation de la formation « à chaud »