

13 - 02

LES FONDAMENTAUX DE L'ACCUEIL ET DE LA VENTE AU COMPTOIR

PUBLIC

Vendeur comptoir

PRÉREQUIS

Idéalement, avoir un début d'expérience au comptoir

DURÉE

2 jours / 14 heures

NIVEAU spécialisation I

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 au comptoir
- » 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 au comptoir
- 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 au comptoir

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

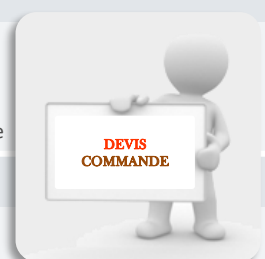
LA PROPOSITION ET L'ARGUMENTATION DE L'OFFRE

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 »