

13 - 02

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

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

**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 : l'importance de la première impression (vendeur, agence)
 Les règles à respecter : la gestion des priorités et des attentes, l'état d'esprit service
 Les attitudes appropriées : la voix, le sourire, le dynamisme, l'écoute, la valorisation, la directivité
 Les bonnes formulations : le langage positif, le bon vocabulaire, les phrases d'accroche

**LA DÉCOUVERTE DES BESOINS**

- L'importance de l'écoute : l'écoute active et l'écoute empathique
 L'intérêt du questionnement : les techniques et les comportements appropriés
 La découverte des besoins : 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 relance des devis : la valorisation de la décision prise ou de l'acte d'achat réalisé par le client
 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 »