

17 - 02

La vente dans la cour : **PROVOQUER LES VENTES ADDITIONNELLES****PUBLIC**Magasinier cariste, vendeur
magasiner, chef de cour**PRÉREQUIS**Posséder les bases du
magasinage**DURÉE**

2 jours / 14 heures

NIVEAU spécialisation 2Approfondissement
Acquisition d'une maîtrise**OBJECTIFS****SAVOIR-FAIRE**

- ✦ Comprendre les évolutions du métier de magasinier et les accompagner
- ✦ Soigner son accueil, personnaliser sa prise de contact et instaurer une relation de confiance avec son client
- ✦ Développer un état d'esprit service tourné la satisfaction du client : accompagnement , aide, proposition d'opportunités
- ✦ Déceler et proposer les produits et services utiles et complémentaires à sa commande
- ✦ Vendre à son client les produits et services additionnels qui répondent à ses attentes : confort, sécurité, ...

PROGRAMME

Donne les fondamentaux de l'accueil et de la vente additionnelle dans la cour et le parc

INTRODUCTION À LA GESTION DE LA RELATION CLIENT

Les enjeux :

l'évolution des attentes client induites par le contexte économique et la concurrence
 les comportements et attitudes qui valorisent, sécurisent et fidélisent
 les atouts d'un état d'esprit service , tournée vers la satisfaction du client
 l'intérêt de bien connaître son client pour mieux le servir

L'ACCUEIL ET LA PRISE EN CHARGE

L'accueil dans la cour/le parc : le diagnostic et l'analyse de la pratique actuelle de l'accueil
 l'importance de la première impression (magasinier, parc, cour)
 le contrôle, le rangement et le nettoyage quotidien de la cour et du parc

Les règles à respecter : la gestion des priorités et des attentes, les marques de reconnaissance
 la voix, le sourire, le dynamisme, l'écoute, l'empathie, la courtoisie

Les attitudes appropriés : la phrase d'accueil, le langage positif, le bon vocabulaire, les mots magiques

Les bonnes formulations :

**L'ACCOMPAGNEMENT ET LA VENTE ADDITIONNELLE**

L'accompagnement : les postures de services qui sécurisent et créent la différence
 - *identification et compréhension du besoin du client*
 - *évaluation et proposition des produits et services utiles et complémentaires à sa commande : accessoires, outillage, EPI...*
 - *suggestion d'opportunités commerciales : déstockage, promotions...*

La découverte des besoins : les techniques : l'observation, le questionnement, l'écoute, la reformulation, la validation

**LE DÉCLENCHEMENT DU BESOIN ET LA CONCRÉTISATION DE LA VENTE ADDITIONNELLE**

Le choix des complémentaires : la sélection des produits et services qui répondent au besoin du client

la mise en évidence du besoin : les techniques qui suscitent son intérêt pour l'offre

L'argumentation de l'offre : la présentation des avantages en termes de confort, de gain de sécurité...

La concrétisation : le contrôle de l'adhésion du client, la phrase d'accroche

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 »

47 Rue Camille DESMOULINS - 13009 MARSEILLE * Tel: 06 07 05 59 92 * contact@sefco-formations.com

SARL au Capital de 7 622.45 Euros * RCS Marseille 328 592 241 * APE 7022 Z * Organisme de formation enregistré sous le n° 63131209413 B.d.R.