

## → Techniques de vente

**Réf : VNT**

### Objectif

Comprendre le métier de vendeur.  
 Prise en compte du contexte spécifique.  
 Accueillir le client et découvrir son besoin.  
 Maîtriser l'argumentation produits.  
 Approche du client et communication.  
 Gérer les situations délicates.

### Public

Toute personne ayant une première expérience de la vente et désirant se perfectionner aux techniques de vente.

### Pédagogie

Apports théoriques Travaux de groupe Simulation Vidéo – Débriefing Etude de cas

### Durée

3 jours (soit 21 heures)

### Prix

**Inter** : 560 € HT/jour (soit 1680 € HT pour 3 jours)

**Intra** : Nous consulter

#### Le métier de vendeur

Missions et objectifs principaux

Description des différentes tâches à réaliser (préparation de l'espace de vente, accueil et conseil, vente, activités administratives)

Inscrire le métier dans la démarche globale de l'entreprise

Les principales compétences techniques et communicationnelles que le vendeur doit posséder

#### Accueillir le client et découvrir son besoin

Les techniques efficaces de l'accueil du client en surface de vente

Comprendre les enjeux de l'accueil client

Créer un climat de bien-être avec le client

Détecter les types d'achats du client (Achat coup de cœur / souvenir / plaisir, achat cadeau)

Détecter sa demande et son besoin

Conseiller le client en fonction de son type d'achat

Accompagner le client dans sa démarche d'achat grâce en le conseiller

Découvrir le besoin grâce à des questions ciblées sans « assommer » le client et le faire fuir

Dynamiser les techniques de prise en charge du client

#### Maîtriser l'argumentation produits

Avoir une idée très claire des différents produits mis en vente en terme techniques, avantages, de façon à orienter le client au mieux en fonction de sa typologie d'achat

Préparer son argumentaire de vente avec toutes les variantes possibles

Construire l'argumentaire dans un rapport produit

> conseil

> qualité / confiance

> valorisation de l'acte d'achat du client

Le vocabulaire spécifique à utiliser au cours des différentes étapes de la vente

Développer la technique de la vente complémentaire

#### Approche du client et communication

Principes généraux et définition de la communication

Composants et parasites de la communication

Enjeux de la communication face à un public

Développer son savoir être adapté à l'accueil physique du client

Les canaux de communication

Développement de l'écoute active

Introduction à la psychologie client

Pratiquer la reformulation constructive

#### Gestion des situations délicates

Gérer l'agressivité client

Comprendre et analyser les causes de l'insatisfaction du client

Savoir prendre en charge la demande du client, ses objections ainsi que ses refus

Répondre aux objections

#### Conclusion de la vente et fidélisation

Amener le client à l'acte d'achat

Valoriser son achat

Technique de la vente complémentaire (" vente caisse ")

Techniques de prise de congés du client