

Devenir Moniteur Passion de Servir

Module 1 | SAVOIR VENDRE

Public :

Vendeurs, responsables de rayon, chefs de secteur appelés à devenir moniteurs

Prérequis :

Avoir été validé par le CODIR de son magasin pour suivre la formation

Méthodes et moyens pédagogiques :

Face à face pédagogique. Mix pédagogique basé sur une pédagogie participative, 80% de pratique / 20% de théorie pour des acquis durables :

- > Méthode inductive : travaux de réflexion en groupe - Synthèse
- > Sketchs, jeux pédagogiques,
- > Powerpoint et vidéos
- > Fiche mémo remise à l'issue de la formation + mémento numérique

Formation qualifiante Validation des acquis :

- > Savoir vendre :
Oral d'1heure devant 1 jury
- > Savoir transmettre :
Questionnaire final
- > Certificat de réalisation

Formateur :

> Formateur Vente, management et communication

Nous consulter pour toutes les questions relatives à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de ce module de formation les collaborateurs sont capables de :

- Adopter les bons gestes et la bonne posture face au client
- Poser les questions qui révèlent tout de suite ce qui motive son achat
- Vendre les complémentaires

PROGRAMME

JOUR 1

1- LANCEMENT : Programme, objectifs

2- PRENDRE LA MESURE DE LA VALEUR CLIENT

ça bouge autour de nous !

3- LA PASSION DE SERVIR

Les éléments clés de la passion de servir

Ateliers clients : dans la peau du client

Mesure de la passion de servir

4- MIEUX CONNAITRE NOS CLIENTS ET ADAPTER NOTRE COMMUNICATION

Comprendre les moteurs de nos clients

Adapter notre communication à tous les clients

5- L'ART DE L'ECOUTE ET DU QUESTIONNEMENT

Poser les bonnes questions pour découvrir le projet et la motivation du client

Déceler les pièges qui vous font gagner du temps sur une vente

Mise en situation en salle par trinôme (1 client, 1 vendeur, 1 observateur)

JOUR 2

1- BOOSTER LES COMPLEMENTAIRES

Les complémentaires comme une évidence

La carte de fidélité

2- EVALUATION DES CONNAISSANCES

Test sur la passion de servir

3- MISE EN PRATIQUE

Ventes en binôme avec les clients

Mesure des performances ventes

4- PRESENTATION DE LA CERTIFICATION

5- SYNTHESE ET AXES DE TRAVAIL

Echanges mutuels

Fiche d'évaluation et engagements

**ENTRE 2 ET 4 SEMAINES D'ENTRAINEMENT
EN SITUATIONS RÉELLES EN MAGASIN**



Durée : 29h

Module 1 | 2j (14h) Savoir vendre
1h Validation des acquis Module 1
Module 2 | 2j (14h) Savoir transmettre

Devenir Moniteur Passion de Servir

VALIDATION DES ACQUIS - SAVOIR VENDRE

Public :

Vendeurs, responsables de rayon,
chefs de secteur appelés à devenir
moniteurs

Prérequis :

Avoir été validé par le CODIR de
son magasin pour suivre la
formation

Méthodes et moyens pédagogiques :

Face à face pédagogique. Mix
pédagogique basé sur une
pédagogie participative, 80% de
pratique / 20% de théorie pour
des acquis durables :
> Méthode inductive : travaux de
réflexion en groupe - Synthèse
> Sketchs, jeux pédagogiques,
> Powerpoint et vidéos
> Fiche mémo remise à l'issue de
la formation + memento
numérique

Formation qualifiante Validation des acquis :

> Savoir vendre :
Oral d'1heure devant 1 jury
> Savoir transmettre :
Questionnaire final
> Certificat de réalisation

Formateurs :

> Formateur Vente, management
et communication

Nous consulter pour toutes les
questions relatives à l'accessibilité
de nos formations aux personnes
en situation de handicap.

JOUR 3

COACHING VENTE

Coaching en situations réelles en magasin.

VALIDATION DES ACQUIS Module 1 SAVOIR VENDRE

1h / participant - jury 2 personnes

- 3 sketchs de vente :
produit non connu | vente dans son rayon | vente complexe
- Présentation de 15 minutes d'un sujet tiré au sort
- 5 questions finales



Devenir Moniteur Passion de Servir

Module 2 | SAVOIR TRANSMETTRE

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de la formation le stagiaire est capable :

- De mettre en application le déroulé pédagogique pour l'animation de la formation passion de servir dans son magasin
- De citer 5 éléments clés pour réussir sa formation
- De gérer le 20/80 des situations problématiques lors d'une formation avec sérénité

Public :

Vendeurs, responsables de rayon, chefs de secteur appelés à devenir moniteurs

Prérequis :

A suivi le module 1 passion de servir
Etre validé sur le savoir vendre

Méthodes et moyens

pédagogiques :

Face à face pédagogique. Mix pédagogique basé sur une pédagogie participative, 80% de pratique / 20% de théorie pour des acquis durables :

- > Méthode inductive : travaux de réflexion en groupe - Synthèse
- > Sketchs, jeux pédagogiques,
- > Powerpoint et vidéos
- > Fiche mémo remise à l'issue de la formation + memento numérique

Formation qualifiante

Validation des acquis :

- > Savoir vendre :
Oral d'1heure devant 1 jury
- > Savoir transmettre :
Questionnaire final
- > Certificat de réalisation

Formateur :

- > Formateur vente, communication et pédagogie

Nous consulter pour toutes les questions relatives à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap.

PROGRAMME

JOUR 4

1- LANCEMENT

Le moniteur idéal | Un peu de réflexion | Les mots dispersés

2- LES 20/80 ESSENTIELS D'UNE FORMATION

TOP - puissance de l'objectif

Cadre de conception

Pyramide d'apprentissage

Communication verbale et non verbale

Valider la montée en compétence

3- APPRENDRE A ANIMER "PASSION DE SERVIR"

Déroulé pédagogique de la formation

Supports d'animation

JOUR 5

4 - 20/80 DES SITUATIONS DE FORMATION PROBLEMATIQUES

Absent - retard

Pas en phase avec la nouvelle approche vente

Pas de salle de disponible ou trop petite

Perturbateur - je sais tout - timide

Autres

5- MES QUALITE D'ANIMATEUR

6- RÔLE ET RESPONSABILITE

Mon passeport moniteur

Ambassadeur passion de servir

Débrief des participants

Suivi administratif

Journée de validation du monitorat

7- SYNTHESE

Les 21 bonnes idées

Evaluation de la formation