

Managers : animer la passion de servir® au quotidien

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- A l'issue de cette formation les managers sont capables de :
- Savoir quels gestes et quelle posture attendre de ses équipes face au client
 - Garantir la disponibilité des équipes à la vente
 - Mettre en œuvre les rituels d'animation

Public :

Chefs de secteurs, chefs de rayon

Prérequis :

Aucun

Méthodes et moyens pédagogiques :

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
- > Fiches mémo remise à l'issue de la formation + memento numérique

Formation qualifiante Validation des acquis :

Evaluation finale - Questionnaire
Certificat de réalisation

Formateur :

> Laurent PEZAREIX
Formateur Vente et Management

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

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 clé 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'ÉCOUTE ET DU QUESTIONNEMENT
Poser les bonnes questions pour découvrir le projet et la motivation du client
Détecter les pièges qui vous font gagner du temps sur une vente
Mise en situation en salle par trinôme (1 client, 1 vendeur, 1 observateur)

6- BOOSTER LES COMPLEMENTAIRES
Les complémentaires comme une évidence

JOUR 2

1- RÔLE ET RESPONSABILITÉ
Le carré magique
Quoi animer et comment animer

2- FIL ROUGE D'ANIMATION
Force de vente disponible
Mesure de l'impact de la force de vente

3- LES RITUELS D'ANIMATION
Objectif du rituel - quand - comment :
Feed back - Débrief de vente - Brief - entretien individuel
Mise en situation en salle par trinôme (1 client, 1 vendeur, 1 observateur)
Mise en œuvre des rituels auprès des équipes
Développer une compétence - Soleil des compétences

4- FIL ROUGE D'ANIMATION
Force de vente disponible

5- SYNTHÈSE ET AXES DE TRAVAIL
Validation des acquis
Fiche d'évaluation et engagements