

Passion de servir®

Public :

Vendeurs et managers vente

Prérequis :

Aucun prérequis concernant l'expérience.

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 :
> Travaux de réflexion en groupe
> Sketchs, jeux pédagogiques,
> Vidéo
> Livret remis à l'issue de la formation

Formation qualifiante Validation des acquis :

Évaluation : mises en situation
Certificat de réalisation

Formateur :

> Formateur expert en vente et management

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

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- 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

En amont : Autodiagnostic

JOUR 1

1- LANCEMENT : ETAT DES LIEUX

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

Prendre la mesure de la valeur client

Ateliers clients : observation du parcours et enquête clients

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

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 (1/2 journée)

5- BOOSTER LES COMPLÉMENTAIRES

Les complémentaires comme une évidence

La carte de fidélité

6- MISE EN PRATIQUE

Ventes en binôme avec les clients

Mesure des performances ventes

7- VALIDATION DES ACQUIS

Questionnaire

8- SYNTHÈSE ET AXES DE TRAVAIL

Echanges mutuels

Fiche d'évaluation

Engagements