



2 Jours **Piloter un point de vente** dans **COMMERCIAL - METIERS DE LA VENTE** / Réf : CIAL-METI-01

Objectifs de la formation

- Développer la dynamique commerciale d'un univers marchand
- Gérer les résultats économiques d'un point de vente
- Manager l'équipe d'un univers marchand

Programme de la formation

A l'issue de la formation, les participants seront préparés à :

Jour 1 - Matin

1. Mesurer l'impact du vendeur en point de vente sur la satisfaction client

- Les 5 piliers de la satisfaction clients : Fiabilité, Amabilité, Rapidité, Transparence, Compétences
- Les variables qui influencent la satisfaction ou l'insatisfaction

2. Distinguer les typologies de clients

- Les caractériser et adopter son discours
- L'aimable
- Le Directif
- L'analyste
- L'expressif

Jour 1 - Après-midi

3. Convaincre, conseiller et vendre au client

- Présentation



- Mise en confiance
- Découvertes des besoins
- Questionnement reformulation
- Proposition
- Prix
- Questions objections
- Conclusion
- Suivi-reliance

Jour 2 - Matin

4. Définir la vente additionnelle

- Les produits liés
- Questionner sur l'usage
- Les besoins complémentaires
- Comment suggérer un autre produit lors d'une rupture de stock

5. Reconnaître ses clients

- L'importance d'une base de données
- La segmentation du client

Jour 2 - Après-midi

6. Différencier les actions commerciales

- A qui je ne vends pas et comment approcher le client
- Calculer l'impact d'une promotion sur la rentabilité
- Les relances clients
- Les encours
- Établir un plan de communication
- Établir un plan d'action commercial
- Le principe des lots
- La gestion du stock

Pré-requis



Avoir une première expérience commerciale

Public cible

Tout public

Pédagogie

Méthodes pédagogiques

- Notre pédagogie est adaptée aux participants et aux spécificités de leur métier. Le stagiaire, au centre du processus d'apprentissage, pourra interagir avec le formateur et les autres participants en faisant part de ses expériences.
- La pédagogie que nous mettons en avant favorise l'assimilation par des outils variés, tels que le jeu pédagogique ou la mise en situation. Véritables leviers de motivation, ces outils interviennent en complément des savoirs transmis directement par le formateur, et permettent à ce dernier de s'inscrire dans une démarche de facilitateur et d'intermédiaire dans l'apprentissage.

Modalités d'évaluation

- Les acquis des participants seront mesurés tout au long de la session de formation.
- L'évaluation privilégiera l'aspect formatif et les interactions participant/formateur. Elle pourra éventuellement prendre l'aspect d'un QCM.
- Une attestation de fin de formation reprendra l'ensemble des objectifs pédagogiques de la formation et sanctionnera l'acquisition des savoirs du participant.

