



Etre force de vente à l'accueil (boutique et billetterie)

OBJECTIFS

- Comprendre les motivations d'achat des visiteurs : Identifier les facteurs qui influencent l'acte d'achat en fonction des différents types de visiteurs.
- Maîtriser les techniques de vente à l'accueil et à distance : Développer des compétences en vente directe et téléphonique.
- Savoir adopter les bons arguments de vente : Utiliser des techniques de persuasion adaptées pour maximiser les ventes.

PROGRAMME

Jour 1 : Compréhension des motivations et techniques de vente à l'accueil

Introduction (30 mn)

Présentation des objectifs

Attentes des participants et évaluation

Comprendre les motivations d'achat (1h20)

Facteurs psychologiques et sociologiques influençant l'acte d'achat

Maslow, Hertzberg... Comprendre les motivations d'achat

Typologies de visiteurs : profils et comportements d'achat

Analyse des besoins et attentes des visiteurs

Techniques de vente à l'accueil (1h25)

Principes de base de la vente : approche, argumentation, conclusion

Les phases de la vente

Techniques de questionnement et d'écoute active

Démonstration de produits et services

Jeux de rôles et mises en situation (2h)

Scénarii de vente à l'accueil

Feedback et amélioration des techniques

Optimisation de l'espace de vente (1h15)

Aménagement de l'espace pour favoriser les ventes

Présentation des produits et signalétique

Principe du vendeur muet en agence

Clients : Premiers vendeurs

Jour 2 : Techniques de vente à distance et argumentation

Techniques de vente à distance (2h)

Particularités de la vente par téléphone et en ligne

Gestion des appels entrants et sortants

Techniques de communication écrite (emails, chat)

Stratégies d'argumentation de vente (1h15)

Identification des arguments clés selon les produits et services

Techniques de persuasion et de négociation

Répondre aux objections et rassurer les clients

Atelier pratique : Simulations de vente à distance (2h)

Jeux de rôles : appels téléphoniques, chat en ligne

Analyse et critique constructive des performances

Consolidation des techniques de vente (45 mn)

Révision des points clés abordés

Conseils pour maintenir et améliorer les compétences

Conclusion de la formation (30 mn)

Évaluations

DUREE

2 jours

PUBLIC

Personnels d'accueil motivés pour améliorer leurs techniques de vente et d'argumentation

Pré REQUIS

Connaissances des techniques d'accueil, service client et interactions avec les visiteurs.

PEDAGOGIE

Approche pédagogique participative grâce à des jeux de rôles, des exercices de groupe (scénarii de ventes), des moments de construction et de pratique (études de cas, analyse de situations).

EVALUATION

Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire.
Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions.

SANCTION DE LA FORMATION

Une attestation de formation sera envoyée post formation.

INTERVENANTS

Selon le thème de la formation, CQFD sélectionne un pédagogue possédant une expérience significative, une maîtrise opérationnelle et un profil particulier : sophrologue, psychologue, neuropsychologue, ergonomiste, ergothérapeute, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur, ex-policier, etc...

TARIFS

Inter-entreprises à Paris, Intra-muros en France entière : Les tarifs sont disponibles en bas de la page internet du dit programme www.cqfd-formation.fr

Vidéo de présentation

