

VENDRE AU COMPTOIR

PERSONNES CONCERNEES

Tous les acteurs de l'entreprise ayant des relations interpersonnelles avec le client professionnel dans l'entreprise.

OBJECTIF

Pour l'entreprise : fidéliser ses clients, améliorer la performance du comptoir.
Pour les salariés : augmenter sa performance personnelle dans la maîtrise du contact

apprendre à mieux recevoir les messages.
apprendre à mieux émettre les messages.
utiliser et maîtriser les techniques de vente

METHODE

Phase 1

Identifier le rôle et l'impact des commerciaux au comptoir
L'accueil du client : à ne pas faire, à faire, gagner la confiance du client
Le vendeur comptoir : se connaître pour faciliter sa communication commerciale

Identifier les différents types de client et leur motivation d'achat
Découverte des besoins, traitement des objections et conclusion

Phase 2

Identifier ses propres axes de progrès, et se définir un plan d'action personnel

Phase 3

Evaluation et coaching individuel, sous forme de demi journées d'accompagnement sur le terrain suivies d'entretiens individuels.

La première évaluation a lieu 3 semaines après la formation théorique.

Les évaluations suivantes se tiennent à 2 semaines d'intervalle.

RESULTATS

Les vendeurs comptoir et l'accueil sont en mesure de gérer toutes les situations, même les plus génératrices de stress (affluence, réclamations, téléphone...).

Amélioration de l'accueil client, fidélisation des clients, diminution du temps d'attente pour le client.

RESSOURCES

Jeux de rôle et étude de cas (modèle et propre à l'entreprise).

1 journée en salle équipée (vidéo projecteur)

DUREE

2 jours + 1 jour (+ 1 jour recommandé)