

## Vendeur, soyez acteur : boostez vos ventes en adoptant les réflexes gagnants

Vendre, servir les autres, faire plaisir, sont autant d'actions que le vendeur mène au quotidien. Un vrai rôle qui prendra toute sa dimension dès lors que la sincérité y est associée. Vendre est un terrain de jeu qui permet à chaque lever de rideau de relever de nouveaux challenges personnels. Se poser la question du pourquoi, donner du sens à son action au quotidien, c'est le moyen d'agir jour après jour sur la satisfaction client et ses résultats.

**Public : conseillers de vente et responsables de magasin**

**Durée : 1 à 2 jour(s)**

**Tarif : 1200€ HT par jour en intra-entreprise tout compris (France entière)**

### Objectifs

- ✓ Se démarquer, par une attitude de service, exprimer la valeur ajoutée de l'enseigne
- ✓ Développer un état d'esprit, donner du sens à son action et s'inscrire dans une démarche qualité, permettant à chaque contact d'agir sur la fidélisation
- ✓ Déployer une démarche professionnelle et proactive pour déclencher les ventes dans le respect de la culture du magasin

### **1. La relation client : un état d'esprit permanent**

A chaque contact un point d'impact : à vous de décider quel souvenir vous voulez laisser au client !

Développer une attitude de service en toutes circonstances

Démontrer son intérêt et son engagement, et agir sur la satisfaction client

Être en accord avec le service rendu et le service attendu ; s'investir et se rendre **INDISPENSABLE**

### **2. L'enjeu de l'accueil : bien accueillir pour mieux conquérir**

La 1ère impression : initiez dès le départ un climat favorable

Le savoir-faire n'est rien sans le savoir-être : les clés et fondamentaux pour se démarquer

Donner envie au client de rester dans le magasin

Systématiser les fondamentaux : sourire + bonjour + ENTHOUSIASME = bien plus que la moindre des choses

Comment aborder le client sans l'oppresser ? ; sortez des phrases d'accroche toutes faites : soyez original, faites preuve d'audace !

### **3. Les 4 actes de l'entretien de vente**

Acte 1 : questionner pour mieux conseiller

Acte 2 : Interpréter les communications non-verbales pour viser juste

Acte 3 : Observer pour anticiper et répondre aux objections

Acte 4 : Détecter les signaux d'achat pour être acteur de sa conclusion

VENDRE en 4 actes... avec 4 qualités : écoute, empathie, directivité, proactivité

### **4. Des automatismes pour faire la différence**

La vente complémentaire : pourquoi, quand, comment ?

Le seul danger d'essayer, c'est de prendre le risque de réussir

La vente complémentaire, ça doit être automatique ; lever ses freins : OSER vendre !

Notre méthode : Entretiens de vente simulés, apport d'outils et astuces pratiques