

## Vendre plus et mieux dans le commerce de détail

Amener l'équipe de vente à mieux cibler les besoins et désirs du client afin de mieux répondre à ces besoins et d'accroître ainsi les ventes, en augmentant l'achat moyen par client et fidélisant la clientèle.

### Objectifs

- Comprendre le processus décisionnel du client
- Appliquer un processus de vente complet
- Comprendre l'importance du CAB (caractéristiques, avantages, bénéfices) des produits

### Contenu

- Qu'est-ce qu'une bonne expérience d'achat ?
- Créer la relation
- Qu'est-ce qu'une communication efficace ? Les questions invitant à la discussion
- Différencier le besoin du désir du client
- Vendre à un client ou le faire acheter ?
- L'art du questionnement et de la reformulation
- Différencier l'objection de la condition
- Contrer les objections
- Les conditions et les différentes techniques pour clore la vente
- Aider le client en lui proposant des produits complémentaires

### Avantages pour vous

- Une amélioration de la satisfaction de vos clients
- Une plus grande uniformité au niveau de l'approche client et du rôle-conseil
- Une augmentation des ventes de produits complémentaires

### Mise en action

Cette formation se déroule sous forme de présentation, d'échanges, de mise en situation et de jeux de rôles. Les participants auront à pratiquer et à montrer leurs talents de vendeur et de conseiller.

1 jour	√	0,5 jour	√	Conférence	
--------	---	----------	---	------------	--

**15 % de rabais  
pour deux inscriptions  
simultanées**

**20 % de rabais  
pour trois inscriptions  
simultanées**

### Clientèle cible

Préposés à la vente dans les petites et grandes surfaces ou dans les boutiques spécialisées, responsables des ventes et techniciens