

Passion de servir

Public :

Vendeurs et managers vente

Prérequis :

Aucun prérequis concernant l'expérience.

Méthodes et moyens pédagogiques :

Mix pédagogique basé sur une pédagogie participative, 80% de pratique / 20% de théorie pour des acquis durables :

- > Travaux de réflexion en groupe
- > Sketchs, jeux pédagogiques,
- > Vidéo
- > Livret remis à l'issue de la formation

Validation des acquis :

Evaluation : mises en situation
Certificat de réalisation

Formateur :

> Jérôme Sartre
20 ans d'expérience magasin dont 10 en tant que directeur certifié Process Com
Coach certifié ICI

Nous consulter pour toutes les questions relatives à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Identifier les gestes et postures de la passion de servir et les mettre en pratique
- Vendre les complémentaires

PROGRAMME

En amont : Autodiagnostic

JOUR 1

1- LANCEMENT : ETAT DES LIEUX

Programme, objectifs

2- PRENDRE LA MESURE DE LA VALEUR CLIENT

Ça bouge autour de nous !

3- LA PASSION DE SERVIR

Les éléments clés de la passion de servir

Prendre la mesure de la valeur client

Ateliers clients : observation du parcours et enquête clients

4- L'ART DE L'ECOUTE ET DU QUESTIONNEMENT

Comprendre les moteurs de nos clients

Adapter notre communication à tous les clients

5- L'ART DE L'ECOUTE ET DU QUESTIONNEMENT

Poser les bonnes questions pour découvrir le projet et la motivation du client

Déceler les pièges qui vous font gagner du temps sur une vente Mise en situation en salle par trinôme (1 client, 1 vendeur, 1 observateur)

JOUR 2 (1/2 journée)

5- BOOSTER LES COMPLEMENTAIRES

Les complémentaires comme une évidence

La carte de fidélité

6- MISE EN PRATIQUE

Ventes en binôme avec les clients

Mesure des performances ventes

7- VALIDATION DES ACQUIS

Questionnaire

8- SYNTHESE et AXES DE TRAVAIL

Echanges mutuels

Fiche d'évaluation

Engagements