



Maîtriser les étapes de la vente

Objectifs de la formation

- Appliquer les étapes de la vente pour répondre au mieux aux besoins du client
- Personnaliser son accueil pour créer un bon contact
- Rechercher les besoins de votre client et y répondre
- Connaître ses produits pour mieux vendre
- Argumenter pour convaincre
- Adopter la bonne attitude face à l'objection
- Faire naturellement une vente additionnelle
- Conclure une vente en fidélisant votre client

Modalités pédagogiques & d'évaluation

Leçons de 5 à 10 minutes, vidéos pédagogiques, infographies et quiz variés.

1 quiz final d'évaluation : module validé si résultat du quiz supérieur à 80%.

Durée

Une heure

Prérequis

Aucun

Programme

- Les étapes de la vente : accueil, prise de contact, recherche des besoins, questionnement et reformulation, argumentation, prise de congé
- La tenue professionnelle, le sourire, la disponibilité
- La présentation des articles
- Les produits et les services
- Les freins à l'achat
- La réponse aux 3 types d'objections
- La conclusion de la vente
- La vente additionnelle
- Le produit de substitution
- La fidélisation

Modalités d'accès à la formation

- Formation accessible dans les 72 heures depuis son smartphone (iPhone ou Android) ou depuis un ordinateur ou une tablette.
- Durée d'accès : 1 mois
- Formation accessible aux personnes handicapées (vidéos sous-titrées)

Tarif

Voir grille tarifaire