

Maîtriser les étapes de la vente

N° de référence : RFTO-ML-003

Durée : 1 heure

Période de réalisation : 3 mois

Objectifs visés (compétences cibles)

- 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

Contenu du parcours pédagogique :

- Les étapes de la vente
- L'accueil, la prise de contact
- La tenue professionnelle, le sourire, la disponibilité
- La recherche des besoins
- Le questionnement et la reformulation
- La présentation des articles
- Les produits et les services
- L'argumentation
- 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 prise de congé et la fidélisation

Descriptif des actions de formation proposées :

10 modules dont 1 quiz final d'évaluation
Quiz d'apprentissage
Vidéos d'explications

Formation accessible depuis son smartphone (iphone ou android) ou depuis un ordinateur ou une tablette. Leçons de 5 minutes