

De vendeur/vendeuse à expert/e en vente en magasin

Objectifs de formation

- Accompagner les vendeurs en magasin dans le développement des compétences nécessaires pour exceller dans leur rôle : mieux comprendre les besoins des clients, améliorer les techniques de vente, conclure efficacement, et augmenter le panier moyen grâce à des ventes additionnelles.

Objectifs pédagogiques

- Comprendre le Rôle d’un Bon Vendeur
- Maîtriser les Produits et Services

- Acquérir des techniques d’approche et de découverte des besoins clients
- Comprendre et répondre aux attentes implicites des clients grâce à l’écoute active.
- Proposer des produits complémentaires ou supplémentaires de manière naturelle.
- Savoir conclure efficacement une vente
- Mettre en place des actions pour fidéliser les clients.

Durée : 03 jours -21 heures

Mise à jour le : 9 juin 2026

Présentiel : Présentiel ou Classe virtuelle

Tarifs :

1695 €

Dates :

Les 10, 11, 18 Septembre 2026

Les 03, 04, 11 Décembre 2026

Les 02, 09, 16 Avril 2027

Les 04, 11, 18 Juin 2027

Prérequis

- Première expérience en vente

Public

- Vendeurs/vendeuses en magasin souhaitant améliorer leur performance.

Programme

Module 1 : Comprendre le Rôle d'un Bon Vendeur (3 heures)

- **Objectifs pédagogiques :**Comprendre les attentes d'un bon vendeur en magasin.
  Identifier ses forces et ses axes d'amélioration personnelle.
- **Programme détaillé :**Présentation des caractéristiques d'un bon vendeur : écoute, empathie, proactivité.
  Évaluation individuelle des compétences (questionnaire, exercices).
  Identification des défis spécifiques rencontrés en magasin.
  Définition des objectifs personnels et professionnels pour la formation.
- **Méthodologie :**Questionnaire d'auto-évaluation.
  Discussions de groupe.
  Échanges sur les expériences vécues.

Module 2 : Maîtriser les Produits et Services (3 heures)

- **Objectifs pédagogiques :**Connaître parfaitement les produits et services proposés.
  Être capable de mettre en avant leurs avantages et de répondre aux objections.
- **Programme détaillé :**Caractéristiques techniques, bénéfices et arguments de vente pour chaque produit.
  Création d'un « pitch produit » clair et convaincant.
  Études de cas : répondre aux questions fréquentes des clients.
- **Méthodologie :**Travail en binôme pour présenter des produits.
  Mise en situation avec des objections clients fictives.

Module 3 : Les Étapes Clés de la Vente (3 heures)

- **Objectifs pédagogiques :**Comprendre les étapes essentielles d'un processus de vente.
  Acquérir des techniques d'approche et de découverte des besoins clients.
- **Programme détaillé :**Les 6 étapes de la vente : accueil, découverte, argumentation, gestion des objections, conclusion, suivi.
  Techniques pour engager une conversation : le questionnement ouvert et fermé.
  Adapter son discours aux différents types de clients.
- **Méthodologie :**Jeux de rôle sur les différentes étapes de la vente.
  Ateliers sur le questionnement et la reformulation.

Module 4 : Communication et Écoute Active (3 heures)

- **Objectifs pédagogiques :**Développer une communication efficace et engageante.

Comprendre et répondre aux attentes implicites des clients grâce à l'écoute active.

- **Programme détaillé :**Les bases d'une communication positive : ton, posture, langage verbal et non-verbal.
  Techniques d'écoute active : reformulation, validation des besoins.
  Gestion des clients difficiles : rester calme et professionnel face aux objections ou insatisfactions.
- **Méthodologie :**Simulation de scénarios clients.
  Analyse de vidéos ou cas pratiques.

Module 5 : Vente Additionnelle et Croisée (3 heures)

- **Objectifs pédagogiques :**Identifier des opportunités pour augmenter le panier moyen.
  Proposer des produits complémentaires ou supplémentaires de manière naturelle.
- **Programme détaillé :**Définir la vente additionnelle et croisée : exemples concrets en magasin.
  Techniques pour suggérer des produits complémentaires :
  L'effet « pack » ou « combo ».
  Argumentation basée sur l'utilité pour le client.
  Intégrer la vente additionnelle dans le parcours client sans paraître insistant.
- **Méthodologie :**Création de scénarios de vente additionnelle.
  Jeux de rôle avec feedback sur la fluidité des propositions.

Module 6 : Gérer les Objections et Conclure une Vente (3 heures)

- **Objectifs pédagogiques :**Transformer les objections en opportunités.
  Savoir conclure efficacement une vente en valorisant l'expérience client.
- **Programme détaillé :**Identifier les objections courantes : prix, besoin, qualité.
  Techniques pour répondre aux objections :
  Méthode CAP (Caractéristique, Avantage, Preuve).
  Reformulation positive.
  Stratégies pour conclure une vente avec confiance : phrases clés et gestes d'engagement.
- **Méthodologie :**Études de cas sur des objections fréquentes.
  Simulations de conclusion de vente.

Module 7 : Service Client et Fidélisation (3 heures)

- **Objectifs pédagogiques :**Offrir une expérience client mémorable.

Mettre en place des actions pour fidéliser les clients.

- **Programme détaillé :**Importance du service client dans la fidélisation et le bouche-à-oreille.
  Techniques pour dépasser les attentes des clients : personnalisation, suivi post-achat.
  Stratégies de fidélisation : carte de fidélité, promotions ciblées, remerciements personnalisés.
- **Méthodologie :**Création d'un plan de fidélisation adapté au magasin.
  Étude de cas : analyse des pratiques de grandes enseignes.

Synthèse et évaluation (1 heure)

Modalités pédagogiques

- Alternance d'apports théoriques et pratiques
- Exercices d'applications construits à partir des informations transmises par le commanditaire
- Travail en sous-groupe
- Document de synthèse remis à l'issue de la formation
- Matériel : aucun

Modalités d'évaluation des acquis

- En amont de la formation : recueil des attentes, réunion de cadrage
- Pendant la formation : Test, QCM, cas pratiques, mises en situation
- En aval de la formation : évaluation à chaud, évaluation à froid.

Financement

- OPCO sous conditions
- Entreprise

- Individuel

Dates et horaires

- Intra-entreprise en concertation avec l’entreprise
- Inter-entreprises, selon planning de formation ORDIA
- Horaires de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 16h30

Le bâtiment est accessible aux personnes à mobilité réduite (PMR), pour tout autre handicap, nous contacter pour mise en place des moyens de compensation. Les services proposés sont accessibles à tous sous couvert :

- que l’information soit transmise suffisamment en amont aux équipes afin de permettre la mise en place des moyens de compensation
- que les moyens de compensation n’appartenant pas au centre puissent effectivement être mis en place (interface de communication…)
- que la formation envisagée soit compatible avec le handicap.

Référent handicap et personnel sensibilisé

Prévention des ruptures de parcours en formation

- Création d'un climat bienveillant et inclusif dès le démarrage pour favoriser l'implication de chacun.
- Identification des niveaux et besoins individuels afin d'adapter le rythme et les explications (tour de table).
- Méthodes pédagogiques variées (démonstrations, cas pratiques, échanges collectifs) pour maintenir l'attention et l'intérêt.
- Questions fréquentes de la part de l'intervenant/e et valorisation des apports des participant·e·s pour renforcer l'engagement.
- Temps de reformulation ou appui individuel si nécessaire afin d'éviter le décrochage.