



# Les fondamentaux de la vente en magasin

---

## Objectifs de formation

- Acquérir les compétences nécessaires pour vendre en magasin et développer une qualité de service.

## Objectifs pédagogiques

- Définir le rôle du client et ses attentes
- Développer un nouveau regard sur l'équipe de vendeurs conseil en magasin

- Renforcer les comportements gagnants dans l'accueil des clients
- Utiliser les techniques des 5 C pour développer les ventes (Contact - Connaitre - Comprendre - Convaincre - Conclure)

**Durée :** 03 jours -21 heures

**Présentiel :** Présentiel ou Classe Virtuelle

**Tarifs :**

Tarif Inter : 1690 €

**Dates :**

Les 02, 09, 16 Octobre 2025

## Prérequis

- Aucun

## Public

- Toute personne en lien avec la clientèle

## Programme

### Définir le rôle du client en magasin

### Définir la satisfaction client

- (Re) définir les rôles et les attentes du client selon le moment (à l'entrée, en rayon, en caisse)
- (Re) définir le rôle et l'influence des acteurs sur la satisfaction et la fidélisation des clients
- La contribution de chacun pour livrer une expérience client différenciante

## **Travailler sur le rôle et influence du vendeur et sa place dans l'équipe**

- (Re) définir la mission du vendeur
- Identifier les incontournables du métier vendeur : comportements et attitudes attendus
- Maintenir une apparence respectueuse et congruente.
- Passer de la « tâche » à l'« esprit commerçant »
- Se mettre en « priorité client »
- Développer son esprit d'équipe
- Identifier les principes fondamentaux et les pièges de la communication

## **Développer un accueil client performant**

- Connaître et utiliser les étapes de l'accueil
- Oser aborder le client en magasin et faire une première bonne impression
- Pratiquer un accueil performant
- Faire le lien entre l'accueil et la performance du magasin (KPI)

- Entraînement à la prise de contact

## **Découvrir les besoins du client et faire émerger ses envies**

- Oser questionner pour assurer une découverte des besoins ou des envies efficaces
- Découvrir la méthode SONCASE
- Pratiquer l'écoute active et la reformulation

- Elaboration des questions à utiliser en magasin - entraînement à la reformulation

## **Les ventes**

- Savoir présenter ses produits en utilisant la méthode CAP (ou APB)
- Le conseil (développer la vente additionnelle)
- (Vendre à la volée sur le rayon)
- Gérer la vente multi clients

## **Traiter les objections :**

- Identifier les différents types d'objections les plus courantes
- Utiliser les techniques pour y répondre facilement
- Rassurer, convaincre et persuader l'interlocuteur
- Faire face sans stress aux clients difficiles ou mécontents

- Finaliser la vente

- Construction d'outil : élaborer une fiche standard de réponses aux objections

### **Présenter les avantages de la carte de fidélité**

- Donner du sens à la fidélisation
- Identifier et s'approprier les points forts de la carte
- Oser la proposer

### **Encaisser et prendre congé**

- Rendre le passage en caisse plaisant et convivial
- Pratiquer une prise de congé qualitative et sincère

- Mise en situation : pratiquer un entretien de vente

---

## **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
- 

## **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
-