

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

Mise à jour le : 9 juin 2026

Présentiel : Présentiel ou Classe Virtuelle

Tarifs :

1695 €

Dates :

Les 07, 14, 21 Octobre 2026

Les 10, 17, 24 Février 2027

Les 13, 20, 27 Mai 2027

Les 24, 25 + 31 Aout 2027

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

- Connaitre 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)

– Entrainement 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 – entrainement 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

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.