

Vendeur en point de vente : être bon communicant

-Référence: **CV-65**

-Durée: **2 Jours (14 Heures)**

Les objectifs de la formation

- Redynamiser et exploiter son potentiel relationnel
- Améliorer ses performances commerciales
- Connaître et exploiter les techniques de communication
- Satisfaire les exigences de la clientèle
- Adopter la bonne posture lors de situations difficiles

A qui s'adresse cette formation ?

POUR QUI :

- Vendeur en point de vente, collaborateurs de petites, moyennes ou grandes surfaces, collaborateurs de SAV, commerçants, personnels en contact avec la clientèle.

Programme

- **Vendeur(se) : véhiculer l'image de marque**
 - Rappeler les missions et le rôle du vendeur.
 - Identifier les capacités et aptitudes requises pour la vente.
 - Connaître la politique commerciale de l'entreprise.
 - Adapter son attitude et son comportement aux valeurs de l'entreprise.
 - Fidéliser le client : le coût des clients perdus.
 - La notion de service à la clientèle selon le principe de Kano.
- **Maîtriser les techniques de communication**
 - Identifier les freins à la communication interpersonnelle.
 - Connaître la communication non verbale.
 - Identifier les phénomènes liés à la perception.
 - Pratiquer l'écoute active.
 - Comprendre la P.N.L : synchronisation.

- Connaître ses préférences cérébrales.
- **S'exprimer pour susciter l'intérêt**
 - Identifier le cadre de référence et son impact sur la communication.
 - S'exprimer visuellement : tenue, attitude, comportement.
 - S'exprimer simplement et clairement au niveau verbal.
 - Etre précis et éviter les interprétations erronées.
 - Utiliser le questionnement de manière adaptée.
 - Utiliser les mots et termes positifs pour la vente.
 - S'entraîner à la communication orale : timbre de voix, tonalité.
 - Utiliser les mots et phrases clés aux moments opportuns.
- **Gérer les situations difficiles**
 - Identifier les types de clients et leurs comportements.
 - Connaître son attitude habituelle en situation de face à face selon PORTER.
 - Traiter efficacement les réclamations et insatisfactions du client.
 - Définir ce qu'est un client difficile et canaliser l'agressivité.
 - Savoir s'affirmer et adopter un comportement assertif.
 - Gérer ses émotions en public.
 - Comprendre le stress et le trac.
- **Réflexion et Plan d'Action Personnel de progrès**
 - Élaborer le profil du "bon communicant".
 - Synthèse et validation.
 - Plan d'action personnel.



(+212) 5 22 27 99 01



(+212) 6 60 10 42 56



Contact@skills-group.com

Nous sommes à votre disposition :
De Lun - Ven 09h00-18h00 et Sam 09H00 – 13H00

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7ème étage N° 30
Casablanca 20340, Maroc