

# AMÉLIORER LA RELATION AVEC LE CLIENT

## Contenu pédagogique

Préparer et travailler ses techniques de communication.

La communication verbale (Voie, rythme, débit, intonation, volume...).

La communication non verbale (Sourire, gestuelle, posture, regard...).

La coordination du verbale et du non verbale.

Se positionner commercialement dans l'environnement de travail.

S'adapter aux flux clientèle et aux spécificités clients (le client chronophage...)

L'accueil du client, du prospect ainsi que sa prise en charge.

Réussir ses prises de contact.

La découverte des besoins du client et du prospect.

Les motivations d'achat - Les mobiles d'achat - L'écoute active - Les techniques de questionnement - MASLOW.

Identifier le client Internet, le comprendre et mettre en évidence ses propres intérêts.

Les avantages d'une bonne reformulation.

Argumenter en appliquant une technique adaptée (CAPMD et CABMD).

Identifier les différentes objections du client.

Les différentes techniques de conclusion.

Comment vendre et non proposer une vente additionnelle.

L'accompagnement du client en caisse.

L'encaissement.

La fidélisation.

La prise de congé.

Mises en situation.

### ▼ OBJECTIF

Enrichir ses savoirs être et faire afin d'appliquer l'ADAC (Accueillir - Découvrir - Argumenter - Conclure). L'objectif de cette formation est de permettre aux vendeurs et responsables de magasin de développer les ventes et de valoriser le métier de ...

### ▼ PUBLIC CONCERNÉ

Vendeuses, vendeurs, responsables de magasin.

### ▼ PRÉ-REQUIS

Aucun

### ▼ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

### ▼ DURÉE