



### Les + de cette formation :

A l'heure de l'omni-canalité, les vendeurs doivent inscrire leur activité commerciale dans une logique de conseil et d'optimisation de la large palette d'outils marketing et commerciaux en présence, au service du client et d'une approche de vente basée sur le conseil.



Durée : 14 heures



Public : Tout collaborateur en contact direct avec la clientèle en magasin

### Programme Jour 1 Matin

#### Les enjeux VENTE à travers ACT.com

- Compréhension des enjeux

#### L'expérience clients & l'omnicanalité

- Compréhension de l'expérience client
- Connaissance des attentes clients
- Compréhension de l'omnicanalité

#### Les 5 étapes de la pyramide de vente

- Connaissance e la pyramide de vente
- l'importance de chaque étape
- Savoir intégrer la pyramide de vente à travers le flux clients
- Être capable d'identifier les étapes de vente sur le terrain

#### Accrocher le client

- Connaître les fondamentaux de l'accroche client
- Approche et accroche
- Savoir transformer la théorie en pratique sur le terrain

### Programme Jour 1 après-midi

#### Découvrir le client

- Connaître les fondamentaux de la découverte client
- Ecoute
- Questionnement
- Reformulation
- Savoir transformer la théorie en pratique sur le terrain

#### Conseiller le client

- Connaître les fondamentaux pour conseiller les clients
- Le CABE
- Le traitement des objections
- Les produits complémentaires
- Savoir transformer la théorie en pratique sur le terrain

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

- Comprendre l'importance de son métier de vendeur dans l'expérience client et l'omnicanalité
- S'approprier, comprendre et savoir pratiquer toutes les étapes de vente TERACT
- Intégrer les logiques de faible flux Vs fort flux clients à travers une priorisation des actions terrains



# ACT.COM VENDEURS

## Améliorer l'efficacité Commerciale Omnicanale (suite)



## RELATION CLIENT & VENTE

### Programme Jour 2 Matin

#### Conclure avec le client

- Connaître les fondamentaux pour aider le client à décider
- Pratiquer sur le terrain

#### Fidéliser le client

- Connaître les fondamentaux pour fidéliser les clients
- La carte fidélité
- Les services
- Les conseils
- Les comportements après-vente
- Pratiquer sur le terrain

#### Les KPI's opérationnels

- Compréhension de l'importance des KPI's
- Connaître les KPI's opérationnel et les manipuler avec aisance
- Savoir faire le lien entre les KPI's et le terrain

### Programme Jour 2 après-midi

#### Progresser efficacement et simplement

- Compréhension de l'importance du développement de ses compétences
- Pratiquer une cartographie de ses compétences
- Capacité à évaluer l'outil de progression le plus adapté

#### Développer ses connaissances

- Compréhension de l'importance de développer ses connaissances
- Utiliser « la minute apprenante »
- Développement de ses connaissances

#### Développer ses compétences

- Compréhension de l'importance de s'entraîner
- Capacité à utiliser des entraînements
- Créer ses « entraînements flash »
- Pratiquer des entraînements terrain

#### Training Time

- Pratiquer des entraînements terrain
- Les CPO choisies par les participants



#### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

- Comprendre l'importance de son métier de vendeur dans l'expérience client et l'omnicanalité
- S'approprier, comprendre et savoir pratiquer toutes les étapes de vente TERACT
- Intégrer les logiques de faible flux Vs fort flux clients à travers une priorisation des actions terrains



**Prérequis :** Aucun

### Objectifs opérationnels

- Appréhender les intérêts et les enjeux de la gestion de stocks
- Utiliser les outils à disposition pour optimiser la gestion de stocks
- Minimiser les sources de démarque tout au long du parcours du produit en magasin

### Méthodes et moyens pédagogiques

- Le parcours d'apprentissage prévoit une alternance d'exposés théoriques, des exercices pratiques d'application et d'études de cas.

### Ressources pédagogiques

- Les ressources pédagogiques (supports de cours et documentations complémentaires jugées utiles par l'intervenant) sont remises lors de la formation par un lien de téléchargement envoyé par mail par votre RRH local.

### Moyens techniques

- Le parcours d'apprentissage prévoit une alternance d'exposés théoriques, des exercices pratiques d'application et d'études de cas.
- Avant la formation, l'apprenant renseigne en ligne sur invitation de connexion, un questionnaire d'Analyse du besoin afin :
  - Que le Formateur prenne connaissance de son activité et de son environnement de travail, de son niveau de compétence, de ses préférences d'apprentissage et des questions techniques particulières qu'il souhaite aborder
  - De valider que les objectifs opérationnels mentionnés dans la Fiche programme correspondent à ses attentes
  - De confirmer qu'il dispose des connaissances minimales ou prérequis mentionnés pour suivre avec aisance la formation (les solutions nécessaires pour les atteindre seront étudiées en amont de la formation).
  - D'exprimer en confidentialité, l'existence d'un handicap à prendre en compte par le Référent Handicap au niveau des moyens d'apprentissage

### Qualification des intervenants

- Nos intervenants sont tous des formateurs qualifiés, attentifs au renouvellement régulier de leurs compétences de formateurs, et sélectionnés avec soin par nos référent pédagogique.

### Méthodes et modalités d'évaluation

#### EVALUATION DES ACQUIS THEORIQUES ET/OU PRATIQUES

Cette évaluation est réalisée en ligne en fin de formation sur la base d'un questionnaire individuel. Elle permet de mesurer le niveau d'atteinte des objectifs opérationnels par l'apprenant. La formation est sanctionnée par une attestation individuelle de fin de formation mentionnant le niveau d'acquisition de l'apprenant.

#### MESURE DE LA SATISFACTION DES APPRENANTS

Cette évaluation individuelle réalisée en ligne en fin de formation, mesure le niveau de satisfaction de l'organisation et des conditions d'accueil, des qualités pédagogiques du formateur ainsi que des méthodes, moyens et supports d'apprentissage utilisés. Elle fait l'objet d'un enregistrement en vue de l'analyse et du traitement des appréciations formulées en comité qualité.

### Modalités d'Accessibilité

- Afin de mettre en œuvre toutes les mesures d'accompagnement nécessaires à la formation de la personne en situation de handicap permanent ou temporaire, contacter en amont de la formation, notre Référent handicap, Madame **Lauriane RENOU** [Irenou@teract.com](mailto:Irenou@teract.com)/Tél. 06.28.54.80.60.