

AMÉLIORER L'EFFICACITÉ COMMERCIALE OMNICANALE - 2



Conseiller-ère de vente – Je prends mon poste (RELATION CLIENT)



Vendeur



En salle de formation et magasin



Parcours E-learning (durée estimée 40 mn)
 2 Journées présentielles (14 h)
 Groupe de 8 à 10 personnes



INTRA : sur demande
 INTER : 250,00 € HT/jour/personne
 Frais de déplacement du formateur en sus

Objectifs

A l'issue de la formation, vous serez capable de :

- Comprendre l'importance de son métier de vendeur dans l'expérience client et l'omnicanalité
- S'appropriier, comprendre et savoir pratiquer toutes les étapes de vente TERACTION
- Intégrer les logiques de faible flux Vs fort flux clients à travers une priorisation des actions terrains
- Comprendre les indicateurs commerciaux pour appliquer des choix pertinents sur ses actions de vente
- Mettre en œuvre des techniques pédagogiques de développement de ses compétences sur le terrain

Prérequis Aucun

Compétences visées

- Savoir s'inscrire dans une logique ACT.com et de compréhension de l'expérience client
- Savoir utiliser la pyramide de vente et les 5 étapes associées
- Comprendre les KPI's et les CPO (Comportements Professionnels Observables) vente
- Savoir développer ses compétences vente à travers les 2 processus d'apprentissage du savoir et du savoir-faire
- Savoir mettre en place des entraînements réguliers de ses compétences vente

Contenu de la formation

Module e-learning

Modules à réaliser avant la journée de formation :

Ce parcours de formation comprend deux modules :

- **Module 1** : Présentation de ACT.com (20 min)
- **Module 2** : La pyramide de la vente et les comportements professionnels observables (CPO) (20 min)

Accès à Mon C@mpus : <https://formation-teract.com/>

Accédez à la
plateforme e-learning



Contenu de la formation en salle de formation et en magasin - jour 1

1. Introduction
2. Les enjeux ACT.com de TERACT
3. L'expérience clients et l'omnicanalité
4. Les 5 étapes de la pyramide de vente
5. Accrocher le client
6. Découvrir le client
7. Conseiller le client
8. Bilan

Contenu de la formation en salle de formation et en magasin - jour 2

1. Conclure avec son client
2. Fidéliser le client
3. Les KPI's opérationnel
4. Progresser efficacement et simplement
5. Développer ses connaissances
6. Développer ses compétences
7. Training time
8. Bilan

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation
- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques et mises en situation et exercices (individuels et en groupe)
- Brainstorming et échanges de bonnes pratiques
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports en ligne à la suite de la formation
- Remise d'un livret pédagogique pour mise en place de plans d'actions et d'axes personnels de développement

Dispositif de suivi de l'exécution des résultats de la formation

- Feuilles de présence
- Mises en situation
- Evaluation de la satisfaction de la formation
- Evaluation des connaissances acquises
- Envoi d'une attestation après la formation

Formateur(s)

Formateur confirmé, habilité par l'OF Campus Nature & Talents by TERACT et membre de la communauté des formateurs partenaires Campus.