

COACHING DE VENTE EN MAGASIN


 NEW

Manager / Conseiller.ère de Vente – Je me perfectionne (RELATION CLIENT & VENTE)



Managers (DM, RM, RS...)
Équipe de vente



En magasin sur la surface de vente



Durée à définir en fonction des effectifs
du point de vente



INTRA : sur demande
Frais de déplacement du formateur en sus

Cette formation se déroule majoritairement en magasin, avec l'équipe de vente afin de favoriser la mise œuvre des fondamentaux des techniques de vente et de relation client en situation réelle. Il s'agit de se (ré)approprier les bonnes pratiques en situation de relation client en développant ses capacités à s'adapter au flux clients (fort Vs faible). Les managers sont également accompagnés dans le développement de leur capacité à animer la relation client avec leur équipe. Les journées sont construites autour d'une alternance de séquences courtes de formation en salle (30 min) et d'application immédiate en surface de vente.

Objectifs

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

Pour l'ensemble de l'équipe de vente :

- Être plus réceptif à votre environnement pour vous rendre disponible en étant moins centré sur la tâche
- Mettre en œuvre les techniques de vente et de relation dans votre quotidien
- Garantir un accueil et une prise charge des clients du point de vente adaptés en fonction du flux client
- Passer d'une vente de produits à une vente de solutions
- Intégrer l'impact des Comportements Professionnels Observables (CPO) dans la performance du magasin

Plus spécifiquement pour les managers :

- Analyser la performance du point de vente/département pour définir et mettre en œuvre un plan d'actions et d'animations
- Recentrer le client au cœur des préoccupations de l'équipe, soutenir et accompagner vos collaborateurs vers votre réussite
- Donner du rythme à son équipe et animer la relation client dans votre magasin en fonction du flux client
- Réussir vos lancements de journée & accompagner votre équipe au quotidien

Prérequis Aucun

Compétences visées

Pour l'ensemble de l'équipe de vente :

- Savoir se rendre disponible pour ses clients (Client vs Tâche)
- Savoir mettre en œuvre les techniques de vente et de relation client (chemin de vente)
- Savoir gérer son flux client

Plus spécifiquement pour les managers :

- Savoir déterminer les axes de progrès de son équipe dans une logique de développement de la performance commerciale
- Savoir animer la relation client au quotidien
- Accompagner son équipe pour développer les compétences de chacun

Avec les équipes de ventes (individuel & collectif)

Au quotidien « Daily method » :

- Reprise des fondamentaux de la relation client (priorité 360°, approche & accroche...) selon l'observation du formateur / coach
- Focus sur la découverte du client et la vente de solutions
- Adaptation des accompagnements selon le flux clients

Flux calme – Impact Panier Moyen

- Travail collaboratif avec les vendeurs pour le développement d'exercices en autonomie
- Répétition et conditionnement pour ancrer les pratiques
- Démonstration de chaque technique de vente (exemplarité et réussite)
- Accompagnement de vente en situation réelle et debrief « minute ».
- Réalisation d'exercices sur les techniques de vente « prioritaires » du magasin lors des moments calmes – « du produit à la solution »
- Impulsion quotidienne de dynamisme et de réussite
- Évaluation de l'évolution de chaque geste métier

Flux important – Impact « ticket » et « taux de transformation »

- Gestion du flux clients, orientation et priorisation des clients avec le formateur / coach
- Accompagnement de vente en situation réelle et debrief « flash »
- Soutien et appui du coach à l'équipe de vente lors de flux clients importants
- Impulsion quotidienne de dynamisme et de réussite
- Évaluation de l'évolution de chaque geste métier
- Démonstration de chaque technique de vente (exemplarité et réussite)

Avec le management

- Analyse de la performance du point de vente/département définition et mise en œuvre du plan d'actions et d'animations
- Lancement de journée orienté client
- Animation de la relation client dans le point de vente
- Accompagnement dans la réalisation des accompagnements vente
- Apport méthodologique dans la réalisation des « debriefs » de vente
- Développement de la capacité d'évaluation des équipes sur le terrain
- Utilisation de la grille des CPO (Comportements Professionnels Observables)
- Boost » et impulsion dynamique quotidienne du formateur / coach pour le Manager, transmission de techniques d'animation de la relation client (trucs et astuces, animations ludiques...)
- Développement de la vision du Manager dans la réalisation de ses objectifs
- Transmission des techniques d'accompagnement et des techniques de coaching aux Managers (feedback seconde, feedback hamburger, « debrief » minute...)

Moyens pédagogiques et techniques

- Salle ou espace calme en magasin pour les apports théoriques
- Grille des CPO – Feuille de match pour le lancement de journée
- Mises en situation et exercices (individuels et en groupe) le plus possible en situation réelle

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

- Évaluation 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.