

**PRÉREQUIS**

Vous êtes vendeur au comptoir. Vous occupez un poste clé dans la démarche de fidélisation d'un client. Le service au comptoir est de plus en plus exigeant.

**OBJECTIF**

Acquérir une pratique opérationnelle de la vente au comptoir afin de découvrir et de développer les besoins des clients et de leur proposer les solutions les plus appropriées.

**PROGRAMME**

- La notion de besoin :
  - Fonction
  - Spécificité.
  - Environnement d'achat.
  - Motivation d'achat.
- La structure de l'entretien au comptoir.
- L'accueil au comptoir et sa spécificité :
  - Le client rencontre des événements sur le parking et dans le hall qui peuvent conditionner ses décisions d'achat.
  - Les situations, en face en face, doivent être maîtrisées par le vendeur.
- Traiter la demande initiale afin de la compléter et de l'étendre.
- Globaliser la demande en découvrant et en développant des besoins non exprimés par le client.
- Traiter les réclamations.

**MÉTHODE PÉDAGOGIQUE :**

Les apports théoriques sont complétés par de nombreux exercices et des jeux de rôles enregistrés.

**MODALITÉS D'ÉVALUATION FINALE :**

Mis en pratique d'un entretien de vente sur un client simulé, afin de mettre en évidence les 3 phases principales d'un entretien client :

- 1. Accueil.
- 2. Traitement de la demande initiale, globalisation et prises d'engagement correspondantes.
- 3. Conclusion.

**NOMBRE DE PARTICIPANTS :**

8

**DURÉE :**

2 jours

**PRIX : 2400€ HT**