



# Techniques de Vente

**DUREE :** 2 jours avec ateliers et jeux de rôle

**PERSONNES CONCERNEES :** Tout collaborateur en contact avec la clientèle en surface de vente :

Boutique, stand, podium, Aéroport

**OBJECTIFS :** **Savoir** accueillir, renseigner, vendre et fidéliser

## **INTRODUCTION**

La vente est un métier : le savoir- le savoir être- le savoir faire

La vente est un parcours : les 6 C de l'acte de vente

La méthode CENA

## **L' IMPORTANCE DE LA PRISE DE CONTACT**

- Les premiers instants ou l'ancrage de la première impression

- La règle des 4 x 20

- Les cas particuliers de la boutique vide et de la forte affluence

## **LA MAÎTRISE DE L' ENTRETIEN DE VENTE**

1/ Etablir la relation avec le client : l'Ecoute

Les trois outils comportementaux :

Empathie

Synchronisation

Communication verbale et non verbale

Les techniques pour ouvrir le dialogue

2/ Recueillir des informations : l'Ecoute active

La maîtrise du questionnement : question fermée – ouverte - alternative

L'identification de la motivation d'achat SONCAS : sécurité, orgueil, nouveauté ...

3/ Argumenter : Négocier

Reformuler

Adapter son argumentation à la motivation du client

Sélectionner ses arguments et ses mots

La technique CAB : caractéristique→avantage→bénéfice

4/ Répondre aux objections

Le prix

La vente complémentaire

5/ Conclure : l'Abonnement

Qui – quand – comment ?

Les 6 techniques

## **EUROPOLE FORMATIONS**

**Siège social & courrier**

Centre MBE 125

2 bis, avenue Durante - 06000 Nice

Fax 09 55 32 85 88

[info@europole-formations.fr](mailto:info@europole-formations.fr)

**09 72 11 31 55** (coût d'un appel local)

Siret 328 849 294 00108 - Naf 8559B - Centre de formation n° 93 06 045 06 06

38, rue de Berri - 75008 Paris

[www.europole-formations.fr](http://www.europole-formations.fr)

La fidélisation

## EUROPOLE FORMATIONS

**Siège social & courrier**

Centre MBE 125

2 bis, avenue Durante - 06000 Nice

Fax 09 55 32 85 88

[info@europole-formations.fr](mailto:info@europole-formations.fr)

**09 72 11 31 55** (*coût d'un appel local*)

Siret 328 849 294 00108 - Naf 8559B - Centre de formation n° 93 06 045 06 06

38, rue de Berri - 75008 Paris

[www.europole-formations.fr](http://www.europole-formations.fr)