

Les objectifs généraux

- Comprendre les mécanismes et les enjeux du commerce et appréhender les postes en boutiques
- Connaître le produit pour mieux le proposer à la vente
- Connaître et utiliser la communication verbale et non verbale
- Maîtriser les accueils des différents types de clients
- Comprendre et gérer les situations de tensions et de conflits
- Adapter sa communication à la situation et aux personnes (clientèle et collègues)



Les objectifs opérationnels

- Développer ses capacités de vendeur, vendeuse
- Obtenir des outils pour savoir conseiller, argumenter et fidéliser
- Maîtriser les encaissements
- Développer son assertivité professionnelle, comprendre et anticiper la demande du client et utiliser les bons canaux de communication (vocabulaire et posture)
- Apprendre la maîtrise de soi, gérer son stress
- Développer ses capacités à travailler en équipe



Programme

Sur poste de travail :

Les stagiaires sont en situation réelle accompagnés par la formatrice

- Observation
- Travail opérationnel sur un poste de vente
- Mise en pratique des notions vues en salle de formation

En salle de formation :

Partie 1 : S'épanouir dans sa mission grâce aux connaissances techniques

- Le commerce dans un contexte du développement durable, la promotion de l'entreprise
- Comprendre les différents postes, l'organisation du travail, les enjeux commerciaux
- Connaître les produits, le merchandising
- Le conseil client : technique et fidélisation
- Encaisser, facturer, faire sa caisse, notions tarifs et chiffre d'affaire

Partie 2 : Accueillir le client

- Le langage verbal et non verbal
- Prendre conscience de ses atouts, de ses biais cognitifs
- Connaître les attitudes adéquates face aux clients
- Écoute active, observation, registre de vocabulaire
- Dress code, hygiène et image d'entreprise
- Accueil téléphonique, le message sur boîte vocale
- Savoir argumenter, la notion de feedback

Partie 3 : Avoir l'esprit d'équipe

- S'affirmer dans l'équipe, gérer les tensions
- Être manager : rôle, responsabilité et gestion de l'équipe
- Être collaborateur : prendre conscience de ses atouts, de ses compétences
- Savoir demander de l'aide, savoir gérer les situations délicates

Partie 4 : Gérer le stress professionnel

- La confiance en soi et la prise de parole
- Connaître les principales causes et éléments déclencheurs des conflits, des tensions
- La gestion du stress, la maîtrise de soi
- Être efficace et professionnel dans toutes les situations