

- L'expérience d'achat - Rendre le métier de vendeur attractif et stimulant.

Formation :

Rendre le métier de vendeur attractif et stimulant

« Pour fidéliser vos collaborateurs et recruter les meilleurs profils ».

Public et durée :

Formation déclinée sous 2 formes

- Pour vendeur : 1 jour
- Pour manager : 2 jours

Objectifs :

- Redécouvrir le métier de vendeur et valoriser son rôle pour intégrer l'excellence au quotidien
- Responsabiliser le vendeur pour garantir une expérience d'achat unique
- Renforcer le sentiment d'appartenance pour gagner en efficacité
- Développer l'intelligence relationnelle pour dynamiser ses interactions
- Apprivoiser et utiliser ses émotions pour adopter la meilleure posture
- Développer son agilité et sa capacité et apprivoiser son environnement
- Créer un environnement de motivation et de bien-être
- Fidéliser et développer son engagement et sa performance sur la durée

Modalité pédagogique :

Alternance entre transfert de savoir-faire et d'attitudes, avec des exercices et des mises en situations concrets, des tests avec les participants et des analyses de situations. Cette méthode permet une appropriation rapide des sujets par les stagiaires.

Moyens techniques, moyens d'évaluation et pédagogiques :

- Outils techniques et méthodes professionnelles d'animation utilisés par le formateur
- Support pédagogique et document à disposition des stagiaires
- Test de positionnement
- Évaluation pendant et fin de formation
- Mise en situation (individuel ou groupe) tout au long de la formation

Programme de formation :

Module 1 : Le marché du commerce

- Etat actuel : Description du marché et du positionnement de l'entreprise
- La vision du métier de vendeur
- L'expérience client : Intégrer les facteurs d'excellence
- La fidélisation : Créer les marqueurs de différenciation

Module 2 : La culture d'entreprise

- Le sentiment d'appartenance : Rassembler autour de l'identité et des valeurs de l'entreprise
- Facteurs et conséquences du bien-être et la qualité de vie au travail

Module 3 : Le vendeur, poste clef et indispensable à la réussite de l'entreprise

- Redéfinir le rôle du collaborateur
- Être au plus près des besoins et des attentes
- La maîtrise des objectifs et des compétences associées
- La personnalité : Porter sa carte du monde avec l'approche DISC
- Gérer ses émotions et son stress pour apprivoiser son environnement
- Développer sa confiance en soi

Module 4 : Le groupe

- Ma place dans le groupe
- Etablir de bonne relation : les fondamentaux en communication
- Etablir de bonne relation : Les interactions interpersonnelles (l'approche DISC suite)
- Faire preuve d'assertivité
- Développer la confiance aux autres

Module supplémentaire pour Manager

- Porter la stratégie d'entreprise
- Développer son identité managériale
- Construire et animer une équipe pour renforcer la cohésion
- Inclure la diversité dans sa gestion d'équipe
- Stimuler la motivation du collaborateur : Les 12 leviers de motivation
- Etablir de bonne relation : Développer la confiance au sein du groupe (communication positive, écoute active, signes de reconnaissance)
- La culture du feedback : Offrir et recevoir du feedback
- Les principes de l'intelligence collective : Faciliter le mode collaboratif