

## Accueillir et vendre en agence et au comptoir

La vente au comptoir présente ses propres spécificités et difficultés. Le commercial doit accueillir, vendre et souvent servir dans un environnement propice à la dispersion.

La vente au comptoir a ses techniques de vente. Cette formation permet de maîtriser les techniques de communication et d'accueil, les techniques d'écoute, de questionnement et de conclusion en tenant compte des situations particulières au comptoir.

### Objectifs de la formation

- Comprendre le rôle du vendeur comptoir dans la relation client
- Acquérir les techniques de communication
- Maîtriser les différentes étapes de l'entretien de vente au comptoir

### À qui s'adresse cette formation ?

Les forces de vente sédentaires, vendeurs internes.

**Durée** : 2 jours en présentiel

**Participants** : les Commerciaux par groupe de 10 maxi

### Les points forts de cette formation

De nombreux entraînements et mises en situation. Un accent particulier est donné aux techniques d'argumentation qui permettent de générer des ventes additionnelles.

### Des formateurs experts

Nos consultants formateurs et animateurs sont des experts reconnus dans leur métier. Leur activité, alternance de pilotages d'actions en entreprise et de formations leur procure une grande connaissance des marchés comme des problématiques rencontrées par les forces de vente sur le terrain.

## Programme de la formation

### 0 – Echanges d'expériences

#### 1 – Introduction : « Les attentes et la confiance du client »

- L'accueil en agence
- La confiance du client
- Ce qu'il faut bannir
- Le langage et la gestuelle
- La personnalité du vendeur
- Les différents types de clients

#### 2 – Les besoins et les motivations du client :

- Les besoins du client
- Les motivations
- L'écoute – Questionner pour diriger
- La force des questions
- Les techniques pour faire s'exprimer le client

#### 3 – Argumenter – Le traitement des objections

- Les bons arguments – Comment les utiliser ?
- Etre convaincant et offensif sans être agressif
- Origines et traitement des objections et des obstacles
- La défense du prix

#### 4 – La vente des promotions et la vente additionnelle

#### 5 – Conclure la vente

- Comment conclure
- Les différentes techniques de conclusion

#### 6 – L'organisation de la Vente Interne

- Les actions à mener et l'organisation de l'équipe
- Les priorités
- La mission du vendeur sédentaire

#### 7 – Les situations particulières au comptoir

- Agir face aux bavards
- Faire face aux mécontents
- Comment réagir avec la pression des « heures de pointe » ?

#### 8 – Mises en situations – Jeux de rôles

Travail en groupe

Appui sur l'expérience des stagiaires et les observations terrain

Mise en œuvre des techniques acquises au cours de la formation

**Moi, au sein du groupe, je fixe Mes Objectifs Personnels de Progrès et je les présente à mon encadrement**