

Développer la relation client sur le point de vente

(Proposition commerciale et gestion des clients difficiles)

METHODES

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie.

Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas « réalistes » et les cas « décalés » pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques.

La pédagogie est progressive et évolutive, suivant « brique sur brique ce qui a été acquis pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.

A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Toutes personnes évoluant au sein d'une boutique station-service

ORGANISATION

Durée : 2 jours (14 heures)

Cofordis organise l'atelier à proximité de votre station et vous accueille sur la journée (9h-17h), le repas est inclus

TARIF 2016 RESEAU CODO

Côté salarié : 230 €HT par jour soit 460€HT pour 2 jours

Minimum 6 participants

Cofordis vous accompagne pour effectuer la demande de prise en charge.

Contexte

La boutique station dispose de réels atouts pour développer son chiffre d'affaire mais bien souvent, les collaborateurs restent dans une fonction de simples caissiers: ils n'osent pas ou ne savent pas engager la proposition commerciale et ne savent pas gérer les comportements indéliques et autres agressions verbales de la part des clients.

Objectifs de la formation

Maîtriser les étapes clés de la proposition commerciale

Développer les ventes additionnelles de produits et service

Savoir instaurer un climat de confiance et renforcer la fidélisation

Traiter sereinement et efficacement l'accueil des clients difficiles (insatisfaits, mécontents, injurieux, agressifs)

Programme réf. : P.FO.DPCGCD

- **Les enjeux de la vente additionnelle**

Cerner le potentiel commercial d'un point de vente
De la fonction de caissier à la mission de vendeur conseil
- **Les bases d'un accueil performant**

Organiser l'espace de vente
Optimiser le Libre Service Boutique
Maîtriser l'image de soi
Prendre conscience de la valeur ajoutée d'un accueil qualitatif
- **S'adapter à son interlocuteur, à son environnement, la communication face à face**

Les 3 V de la communication
Les différents profils psychologiques des clients, notion de SONCAS
- **Savoir engager la proposition commerciale**

Connaître son offre (produits et services)
S'adapter au flux client
Oser l'information commerciale
Maîtriser la vente argumentée (CAB)
Répondre aux objections
- **Principe de fidélisation**
- **Exercice de mise en situation autour de vente de produits et services proposés en boutique**

Proposition spontanée – Proposition la plus simple pour être efficace – Choisir les avantages percutants – Engager une vente complémentaire
- **Les origines de la pression client**

Différences entre incivilités et agressivité
Distinguer sources de pression : externes, internes et personnelles
Les étapes de la colère, les typologies d'interlocuteurs agressifs
- **Identifier son profil personnel et savoir s'affirmer**

Cerner son propre profil
Les techniques pour diminuer la pression et éviter l'escalade négative
Mise en situation (exercices d'applications et jeux de rôles)
- **La gestion de son stress**

Comprendre ses émotions et savoir prendre du recul
Les étapes pour gérer les différents types de situations difficiles
Dédramatiser une situation ou un entretien difficile