

Conseil et Formations

# Formations Vendeur Multimédia & Gros-électro



- VENDEUR MULTIMEDIA

DEVELOPPEZ LES COMPETENCES  
TECHNIQUES ET METIERS DE VOS  
COLLABORATEURS

- Smartphones
- Tablettes & Phablettes
- Objets connectés
- Gaming - Jeux vidéos
- TV connectée
- Gris et nomades - la micro informatique
- TV – HIFI – VIDEO
- Le blanc gros électroménager
- Les ventes additionnelles
- Techniques de vente generales

 Cofordis

Vendre la TV connectée.....	3
Installation des nouvelles technologies numériques images & son .....	4
Vendre les smartphones dans l'écosystème numérique .....	5
Brun, Gris et Telecom : le kit essentiel du vendeur débutant.....	6
Micro-informatique : toute l'actualité informatique et high tech pour vendre les nouveautés.....	7
PC / Mac / Tablettes : le kit essentiel du vendeur débutant .....	8
Vendre le Gaming .....	9
Booster les performances du rayon Gaming .....	10
Techniques de vente aux rayons techniques .....	11
Vendeur magasin : : Le Gros Electroménager.....	12

## A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Responsables rayon multimédia, vendeur conseil

Ne nécessite pas de pré-requis

## ORGANISATION

Durée : 1 jour (7 heures)

Atelier de formation sur site

## ATELIER SCA

Ce module peut s'intégrer à vos ateliers SCA <sup>(1)</sup>

## METHODES

Formateur expert intervenant sur les modules techniques pour les marques et les distributeurs en électronique grand public et produits connectés.

Chaque stagiaire met en pratique les connaissances acquises et dispose d'un support de cours.

Exercices pratiques de vente.

<sup>(1)</sup> formations organisées par la SCA avec un contenu personnalisé pour un groupe de participants issus de différents magasins

## LE + PEDAGOGIQUE

Le vendeur s'approprié des techniques qui le rassurent dans sa mission et lui font découvrir le plaisir de la vente argumentée

# Vendre la TV connectée

Profitez des innovations Smart TV pour (re)développer les ventes de produits, de services et autres accessoires additionnels

## Objectifs de la formation

- Acquérir la connaissance marché et produits sur les domaines TV nouvelle génération/HiFi/Video
- Mettre en valeur son point de vente
- Maîtriser les techniques de vente adaptée à cette famille de produits et aux familles connexes (accessoires et services associés)

## Programme réf. : P.FO. VESMTV

HORAIRES	SEQUENCES	POINTS CLES
08h45 - 09h00		Echange ouvert avec les stagiaires.
09h00 - 09h30	<b>Accueil</b>	Présentation de l'intervenant, présentation du thème, des enjeux et des objectifs de la formation. Tour de table : partage de son expérience, de ses difficultés sur le terrain et de ses attentes.
09h30 - 10h30	<b>Le marché des TV : un marché en plein renouvellement</b>	Les tendances marché. La guerre des formats : A chacun son LED, l'alternative OLED, les avantages du LED et de l'OLED enfin réunis avec le QLED ?
<i>PAUSE</i>		
10h45 - 12h00	<b>Le B-A.BA : Le vocabulaire indispensable</b>	La qualité d'image : UHD, ULTRA HD PREMIUM, HDR... Les fonctions connectées : Android TV, Tizen, Web OS... Le design : Design 360°, Ambilux... Le son : Dolby Atmos, Compatibilité multiroom...
12h00 - 13h00	<b>Le leader : Focus sur la gamme Samsung</b>	La montée en gamme 2018 QLED by Samsung The Frame... C'est nouveau !
<i>PAUSE DEJEUNER</i>		
14h00 - 14h20	<b>Question pour un Champion !</b>	Quizz par équipe de 2-3 personnes avec saisie des points clés au paper-board (20-30 questions organisées autour du vernis technologique et de l'argumentaire produit abordés précédemment) avec 1 buzzer par équipe Retour systématique sur les thématiques éventuellement non maîtrisées.
14h20 - 15h20	<b>Les challengers</b>	LG, le champion de l'OLED SONY, le stratège de la TV PHILIPS mise sur le duo Ambilight + Android TV PANASONIC, le retour du roi du plasma
<i>PAUSE</i>		
15h30 - 16h00	<b>La méthode vente du Super Vendeur !</b>	Présentation de la méthode de vente : « I » comme initier, « M » comme mémoriser, « P » comme Préciser, « A » comme Argumenter, « C » comme Conclure, « T » comme Transmettre
16h00 - 16h40	<b>A vous de jouer !</b>	L'apprenant sélectionne... et présente un produit devant un parterre de journalistes ! Les produits présentés seront bien entendu des produits présents en linéaires
16h40 - 17h10	<b>La gestion</b>	Gestion de stock : le cycle de vie des stocks et l'incidence sur la marge Notion de fond de roulement, d'assortiment et de CA Savoir contrôler ses stocks : proportion de stock permanent, comment gérer la saisonnalité
17h10 - 17h30	<b>Conclusion</b>	Remplissage des évaluations de formation.

# Installation des nouvelles technologies numériques images & son

## Objectifs de la formation

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- Connaître et maîtriser les technologies des appareils connectés de l'univers audio-vidéo-multimédia.

## Programme réf. : P.FO.INTNIS (MET60)

### Les évolutions de la télévision

- Passage à la TNT HD : les vraies raisons du changement
- TNT et antenne râteau : pourquoi ça ne fonctionne pas toujours et les conseils à donner aux clients
- La technologie 4K
- La télévision connectée
- Les avantages concrets
- Les différents modes de raccordement
- La configuration initiale
- La connectique complète du téléviseur avec et sans fil
- Branchement et démonstration complète

### Barre de son & système Home Cinema

- Les différents systèmes : 2.1, 5.1
- Les formats sonores Dolby et DTS
- Quel format sonore sur quelle réception : TNT, Box, Sat, Câble
- Mode de branchement : Optique, coaxial, HDMI-ARC
- Branchement et démonstration complète

### A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Livreurs/Installateurs des produits numériques

Pas de pré-requis

### ORGANISATION

Durée : 1 jour (7 heures)

Atelier de formation sur site

### ATELIER SCA

Ce module peut s'intégrer à vos ateliers SCA <sup>(1)</sup>

### METHODES

La formation est assurée par une personne ayant une solide expérience dans le domaine des nouvelles technologies.

Chaque stagiaire met en pratique les connaissances acquises et dispose d'un support de cours.

<sup>(1)</sup> formations organisées par la SCA avec un contenu personnalisé pour un groupe de participants issus de différents magasins

# Vendre les smartphones dans l'écosystème numérique

Smartphones et accessoires connectés : Surfez sur cet écosystème florissant

## Objectifs de la formation

- Cerner les dernières technologies associées au smartphone
- Maîtriser l'essentiel des manipulations de paramétrage, configuration et fonctionnement des accessoires essentiels aux smartphones

## Programme

réf. : P.FO.SMACHT

08h45 - 09h00		Echange ouvert avec les stagiaires.
09h00 - 09h30	<b>Accueil</b>	Présentation de l'intervenant, présentation du thème, des enjeux et des objectifs de la formation. Tour de table : partage de son expérience, de ses difficultés sur le terrain et de ses attentes.
09h30 - 10h30	<b>Le marché des Smartphone : un marché en plein renouvellement</b>	Les constructeurs : Le duo Samsung + Apple, La montée en puissance des acteurs chinois (Huawei, Oppo, Xiaomi), Le retour de Nokia MHD, L'opportuniste français Wiko... Les tendances technologiques : Borderless, Intelligence virtuelle, Android Stock, Double optique, Fast-charge + rechargement sans fil... L'éco-système : Petit son, Multiroom, Enceintes intelligentes, Objets connectés...
<i>PAUSE</i>		
10h45 - 11h45	<b>Le B-A.BA : Le vocabulaire indispensable</b>	L'écran : LCD IPS, AMOLED, Gorilla Glass 5.0... La photo / vidéo : Stabilisation optique, Zoom optique, Focus Laser, HDR, 4K... Le son : Hi-Res Audio, Bluetooth APTX... La puissance : Processeur Hexa-coeur, Bi-processeur, RAM...
11h45 - 12h30	<b>Les leaders</b>	SAMSUNG La « galaxy » 2018, Galaxy A et J : les smartphones les plus vendus au monde, Galaxy S8 et Note 8 : les flagships ultimes ? APPLE L'offre 2018, iPhone 8 : subtil mélange de nouveautés et de marketing, iPhone X : un bijou technologique pour le 10ème anniversaire
12h30 - 13h00	<b>Les Challengers</b>	Focus sur la nouvelle gamme prometteuse d'ASUS
<i>PAUSE DEJEUNER</i>		
14h00 - 14h25	<b>Question pour un Champion !</b>	Quizz par équipe de 2-3 personnes avec saisie des points clés au paper-board (20-30 questions organisées autour du vernis technologique et de l'argumentaire produit abordés précédemment) avec 1 buzzer par équipe Retour systématique sur les thématiques éventuellement non maîtrisées.
14h25 - 14h50	<b>La méthode vente du Super Vendeur !</b>	REGLE D'OR N°001 : Arrêtez d'écouter. Ecoutez activement ! REGLE D'OR N°002 : Les caractéristiques sont morts... Vive les bénéfiques clients !
14h50 - 15h30	<b>A vous de jouer !</b>	L'apprenant sélectionne une marque parmi HUAWAI, WIKO, LG ou SONY... et présente un produit de la gamme en correspondance avec le cas client énoncé. Le tout sous forme de bénéfiques clients (3 ou 4 passages en fonction du nombre d'apprenants).
15h40 - 16h10	<b>Le petit son</b>	A fond les casques et les enceintes bluetooth !! Bonjour le Multiroom. Bienvenue aux enceintes intelligentes... Tour de France des nouveautés 2018 : Technologie anti-bruit active, son personnalisable, casques sportifs, Comptabilité Google Assistant et Siri...
16h10 - 16h40	<b>L'objet connecté</b>	Simple effet de mode ou Révolution attendue ? Tour de France des nouveautés 2018 : Wearable, Domotique, Loisirs, Objets relais...
16h40 - 17h10	<b>La gestion</b>	Gestion de stock : le cycle de vie des stocks et l'incidence sur la marge Notion de fond de roulement, d'assortiment et de CA Savoir contrôler ses stocks : proportion de stock permanent, comment gérer la saisonnalité
17h10 - 17h30	<b>Conclusion</b>	Remplissage des évaluations de formation.

### A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Responsables rayon multimédia, vendeur conseil

Ne nécessite pas de pré-requis

### ORGANISATION

Durée : 1 jour (7 heures)

Atelier de formation sur site

### ATELIER SCA

Ce module peut s'intégrer à vos ateliers SCA <sup>(1)</sup>

### METHODES

Formateur expert intervenant pour les marques et les distributeurs de produits nomades/Téléphonie mobile/Réseau domestique/ Produits connectés.  
Chaque stagiaire met en pratique les connaissances acquises et dispose d'un support de cours.  
Exercices pratiques de vente.

<sup>(1)</sup> formations organisées par la SCA avec un contenu personnalisé pour un groupe de participants issus de différents magasins

### LE + PEDAGOGIQUE

Le vendeur s'approprié des techniques qui le rassurent dans sa mission et lui font découvrir le plaisir de la vente argumentée

# Brun, Gris et Telecom le kit essentiel du vendeur débutant

La formation basique et synthétique pour Acquérir les bonnes pratiques du vendeur opérationnel qui évolue au Rayon technique de l'Hyper

## Objectifs de la formation

- Cerner les dernières technologies associées aux produits bruns, gris et télécoms
- Maîtriser l'essentiel des argumentaires de vente

## Programme réf. : P.FO.VEDBGT

08h45 - 09h00	<b>Accueil</b>	Echange ouvert avec les stagiaires.
09h00 - 09h30		Présentation de l'intervenant, présentation du thème, des enjeux et des objectifs de la formation. Tour de table : partage de son expérience, de ses difficultés sur le terrain et de ses attentes.
09h30 - 10h30	<b>TV &amp; Son : tout savoir en quelques minutes !</b>	1°/ Les critères d'achat : - L'écran : Résolutions   Technologies... - La Smart TV : Android, Tizen et Web OS   Fonctionnalités... - Le design : Borderless, Ultra Slim, Design 360°, Connection invisible, Support mural nouvelle génération, Ambilux... - Le son : Puissance, Certification Dolby Atmos, Compatibilité multiroom... 2° /1er prix, Samsung, LG... Les coups de cœur de 2018
<i>PAUSE</i>		
10h45 - 12h15	<b>Tablettes, téléphonie, PC : notions techniques !</b>	1°/Les critères d'achat : - L'OS : Android, iOS, Windows... - L'écran : Tailles  Résolutions   Technologies - La photo / vidéo : Résolution   Bonus... - La puissance : Processeur, Carte graphique, Mémoire vive, Stockage... - La connectivité : HDMI, USB... 2°/ 1er prix, Samsung, Apple... Les coups de cœur de 2018
12h15 - 13h00	<b>Objets connectés : Les produits du futur existent</b>	1°/ Objets connectés...Kesako ? 2°/ Tour de France des nouveautés 2018 : Wearable, Domotique, Loisirs, Objets relais...
<i>PAUSE DEJEUNER</i>		
14h00 - 14h30	<b>Question pour un Champion !</b>	Quizz par équipe de 2-3 personnes avec saisie des points clés au paper-board (20-30 questions organisées autour du vernis technologique et de l'argumentaire produit abordés précédemment). Chaque équipe dispose d'un buzzer. - Retour systématique sur les thématiques éventuellement non maîtrisées.
14h30 - 14h40	<b>La méthode du Super Vendeur !</b>	Présentation de la méthode de vente : « I » comme initier, « M » comme mémoriser, « P » comme Préciser, « A » comme Argumenter, « C » comme Conclure, « T » comme Transmettre
14h40 - 15h00	<b>Focus sur l'approche client</b>	Focus sur la découverte client (Mémoriser) et le récapitulatif de ses besoins (Préciser). Le vendeur doit savoir aborder correctement le client, lui poser les bonnes questions et récapituler efficacement ses réponses.
15h00 - 15h20	<b>Argumenter efficacement</b>	Focus sur les fondamentaux de l'argumentation : le vendeur doit savoir construire un argumentaire efficace mêlant technologie/explicatif/bénéfice client.
<i>PAUSE</i>		
15h30 - 16h10	<b>A vous de jouer !</b>	L'apprenant sélectionne... et présente un produit devant un parterre de journalistes ! Les produits présentés seront bien entendu des produits présents en linéaires (3 ou 4 passages en fonction du nombre d'apprenants).
16h10 - 16h40	<b>Théâtraliser pour mieux capter les clients</b>	Les astuces et bons réflexes pour augmenter les ventes : emplacement, étiquetage, prix, saisonnalité, événementiel... En fonction du nombre d'apprenants et de l'accessibilité, il est possible de prévoir cette séquence directement dans les rayons du magasin.
16h40 - 17h10	<b>La gestion</b>	Gestion de stock : le cycle de vie des stocks et l'incidence sur la marge Notion de fond de roulement, d'assortiment et de CA Savoir contrôler ses stocks : proportion de stock permanent, comment gérer la saisonnalité
17h10 - 17h30	<b>Conclusion</b>	Remplissage des évaluations de formation.

### A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Responsables rayon multimédia, vendeur conseil

Ne nécessite pas de pré-requis

### ORGANISATION

Durée : 1 jour (7 heures)

Atelier de formation sur site

### ATELIER SCA

Ce module peut s'intégrer à vos ateliers SCA <sup>(1)</sup>

### METHODES

Formateur expert dans les domaines des nouvelles technologies et électronique grand public.

Chaque stagiaire met en pratique les connaissances acquises et dispose d'un support de cours.

Exercices pratiques de vente.

<sup>(1)</sup> formations organisées par la SCA avec un contenu personnalisé pour un groupe de participants issus de différents magasins

### LE + PEDAGOGIQUE

Le vendeur s'approprié des techniques qui le rassurent dans sa mission et lui font découvrir le plaisir de la vente argumentée

#### A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Responsables rayon multimédia,  
vendeur conseil

Ne nécessite pas de pré-requis

#### ORGANISATION

Durée : 1 jour (7 heures)

Atelier de formation sur site

#### ATELIER SCA

Ce module peut s'intégrer à vos  
ateliers SCA <sup>(1)</sup>

#### METHODES

La formation est assurée par une  
personne ayant une solide  
expérience dans le domaine des  
nouvelles technologies.

Chaque stagiaire met en pratique  
les connaissances acquises et  
dispose d'un support de cours.

Atelier de manipulations et  
exercices pratiques de vente.

<sup>(1)</sup> formations organisées par la  
SCA avec un contenu  
personnalisé pour un groupe de  
participants issus de différents  
magasins

#### LE + PEDAGOGIQUE

Le vendeur s'approprié des  
techniques qui le rassurent dans  
sa mission et lui font découvrir le  
plaisir de la vente argumentée

# Micro-informatique : toute l'actualité informatique et high tech pour vendre les nouveautés

Osez la vente globale  
Optimiser la gestion et l'organisation Rayon

## Objectifs de la formation

- Comprendre les enjeux économiques
- Etre capable d'argumenter et savoir proposer des produits complémentaires

## Programme réf. : P.FO.VENOMI

### Le marché et ses évolutions en 2017

- **Les nouvelles tendances du marché informatique : savoir optimiser ses prochaines commandes**
- La différenciation des caractéristiques matérielles d'un ordinateur (CPU/écran/connectique...)
- La différenciation des OS (Windows, MacOS et OS Mobiles) **ainsi que les services associés (Cloud/streaming audio et vidéo/Outils collaboratifs...)**

### Améliorer la marge par la connaissance de son client

- Focus sur les accessoires (clavier, souris, écran, imprimante et consommables, casque, enceintes externes, manettes, câbles...)
- Vendre les ordinateurs, les tablettes, les services et accessoires et communiquer ses points forts
- Monter en gamme

### S'entraîner à l'argumentation des supers vendeurs informatique

- **Parler bénéfices client**
- **Connaître les produits incontournables**
- **Savoir manipuler**
- **Transformer les objections en opportunité**

### Gérer et organiser son rayon

- **L'évaluation des stocks : Valorisation des stocks vs le potentiel commercial des produits stockés.**
- **Théâtraliser les produits en point de vente pour mieux capter le client : les règles du merchandising de la micro-informatique, savoir baliser le parcours clients en offrant les bons points de repère**

# PC / Mac / Tablettes le kit essentiel du vendeur débutant

## A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Responsables rayon multimédia,  
vendeur conseil

Ne nécessite pas de pré-requis

## ORGANISATION

Durée : 1 jour (7 heures)  
Atelier de formation sur site

## ATELIER SCA

Ce module peut s'intégrer à vos  
ateliers SCA <sup>(1)</sup>

## METHODES

La formation est assurée par une  
personne ayant une solide  
expérience dans le domaine des  
nouvelles technologies.  
Chaque stagiaire met en pratique  
les connaissances acquises et  
dispose d'un support de cours.  
Atelier de manipulations et  
exercices pratiques de vente.

<sup>(1)</sup> formations organisées par la  
SCA avec un contenu  
personnalisé pour un groupe de  
participants issus de différents  
magasins

## LE + PEDAGOGIQUE

Le vendeur s'approprié des  
techniques qui le rassurent dans  
sa mission et lui font découvrir le  
plaisir de la vente argumentée

## Objectifs de la formation

- Comprendre les enjeux économiques
- Etre capable d'argumenter et savoir proposer des produits complémentaires

## Programme réf. : P.FO.PCMATA

- **Le marché et ses évolutions en 2017**
- **Vulgariser les caractéristiques matérielles d'un ordinateur**
- **Vulgariser les OS (Windows, MacOS et OS Mobiles) ainsi que les services associés (Cloud/streaming audio et vidéo/Outils collaboratifs...)**
- **L'utilisation d'un ordinateur/Tablette dans un univers connecté (airplay/DLNA/Miracast/NAS...)**
- **Vendre les ordinateurs, les tablettes, les services et accessoires**
- **Monter en gamme**



# Vendre le Gaming

Développez ses ventes en exploitant les règles du marché des jeux vidéo et les codes des gamers

## Objectifs de la formation

- Ce module de formation permet d'appréhender la nouvelle génération de jeux vidéo et leurs marchés

## Programme réf. : P.FO. VCMGAM

### L'univers du gaming

- Génèse & concepts de jeux
- Comprendre le marché, les consommateurs
- Les 3 marques pour 3 univers distincts
- La Culture gaming et les Gamers

### La vente des jeux vidéo

- Les principes de merchandising et de théâtralisation
- Comprendre la saisonnalité des produits, les effets de modes, les tendances
- Surfer sur les périodes de lancement des jeux
- Les bases du discours de vente
- Savoir vendre au-delà :
  - les accessoires des jeux et consoles
  - les cartes de jeux
  - les jeux d'occasion

### Gagner en efficacité sur l'activité gaming

- Les Réponses types aux 10 objections les plus courantes
- Les bases et indicateurs clés de la gestion d'un rayon gaming
- Les signaux et la veille informationnelle pour anticiper les sorties et améliorer la rentabilité

### Savoir aborder le consommateur et vendre le bon produit

- Spécificités de la vente des consoles, découverte des besoins (les questions à poser), les considérations client à connaître
- Les réflexes de la vente complémentaire

### Les jeux

- Les studios et les éditeurs, la différence
- Les sources d'infos sur les jeux
- Savoir raconter un jeu : la vente émotionnelle
- Physique/Dématérialisé : les tendances et caractéristiques de ces formats
- Le marché de l'occasion : oser le proposer en magasin.

### Merchandising

- Disposer, mettre en avant, donner envie... se positionner « gamer friendly »

### Entraînement

- Mise en pratique et exercices ciblés

### A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Responsables rayon multimédia,  
vendeur jeux vidéo débutant

Ne nécessite pas de pré-requis

### ORGANISATION

Durée : 1 jour (7 heures)  
Atelier de formation sur site

### ATELIER SCA

Ce module peut s'intégrer à vos ateliers SCA <sup>(1)</sup>

### METHODES

La formation est assurée par une personne ayant une solide expérience dans le domaine des nouvelles technologies. Chaque stagiaire met en pratique les connaissances acquises et dispose d'un support de cours. Exercices pratiques de vente.

<sup>(1)</sup> formations organisées par la SCA avec un contenu personnalisé pour un groupe de participants issus de différents magasins

### LE + PEDAGOGIQUE

Le vendeur s'approprié des techniques qui le rassurent dans sa mission et lui font découvrir le plaisir de la vente argumentée

## A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Responsables rayon multimédia,  
vendeur conseil expérimentés,  
Geek et/ou Gamer

Pré-requis : connaissance de  
l'environnement gaming

## ORGANISATION

Durée : 1 jour (7 heures)  
Atelier de formation sur site

## ATELIER SCA

Ce module peut s'intégrer à vos  
ateliers SCA <sup>(1)</sup>

## METHODES

La formation est assurée par une  
personne ayant une solide  
expérience dans le domaine des  
nouvelles technologies.  
Chaque stagiaire met en pratique  
les connaissances acquises et  
dispose d'un support de cours.  
Exercices pratiques de vente.

<sup>(1)</sup> formations organisées par la  
SCA avec un contenu  
personnalisé pour un groupe de  
participants issus de différents  
magasins

# Booster les performances du rayon Gaming

## Objectifs de la formation

- Comprendre les leviers de développement du CA et de la marge d'un rayon Gaming

## Programme réf. : P.FO. VCMVJV

### Connaissance du marché

- Introduction par un brefs rappels sur le marché, les produits , les éditeurs
- L'approche commerciale : quels sont les indicateurs pertinents pour piloter et suivre son activité, anticiper la saisonnalité
- Etre force de proposition sur les mises en avant, les événements
- Les incontournables de l'assortiment gaming : règles de répartition entre les principaux protagonistes (playstation, MS, Nintendo)

### L'optimisation commerciale

- Merchandising gaming : Savoir composer avec les recommandations des éditeurs et la faisabilité/caractéristique de la surface de vente
- Optimisation surface de vente, son aménagement, le sens de circulation, la communication à mettre en place
- Comment dynamiser les ventes pour chaque catégorie de jeux : savoir vendre au delà des consoles et du jeu à la mode
- Savoir augmenter ses marges : création de bundle, les cartes abonnement, la rematérialisation, le double affichage en rayon pour les accessoires
- La politique d'appro/achat des titres selon qu'ils s'agissent des nouveautés, de la promotion ou du fond de rayon,
- La politique de reprise et revente des jeux d'occasion : comment devenir autonome pour comprendre les mécanismes et l'actualité du marché de l'occasion

### La gestion

- Gestion de stock : le cycle de vie des stocks, l'incidence sur la marge avec exercice sur la préservation des marges
- Notion de fond de roulement, d'assortiment et de CA
- Savoir contrôler ses stocks : proportion de stock permanent, comment gérer la saisonnalité

#### A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Vendeurs conseil

Ne nécessite pas de pré-requis

#### ORGANISATION

Durée : 1 jour (7 heures)

Atelier de formation sur site

#### ATELIER SCA

Ce module peut s'intégrer à vos ateliers SCA <sup>(1)</sup>

#### METHODES

La formation est assurée par une personne ayant une solide expérience dans le domaine des nouvelles technologies.

Chaque stagiaire met en pratique les connaissances acquises et dispose d'un support de cours.

Exercices pratiques de vente

<sup>(1)</sup> formations organisées par la SCA avec un contenu personnalisé pour un groupe de participants issus de différents magasins

# Techniques de vente aux rayons techniques

## Objectifs de la formation

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- Acquérir les réflexes pour mener à bien l'acte de vente en exploitant une argumentation simple, imagée et convaincante des produits et services proposés

## Programme réf. : P.FO.TDVRYT (MET74)

### Une structure efficace de vente pour gagner du temps

- Accueil et approche du client en évitant le « non j'regarde »
- Techniques de questionnement pour mener la découverte du BESOIN et cerner les motivations d'achat du client
- La reformulation et la question du budget
- L'argumentaire produit et la mise en avantage des avantages
- Le déclenchement de la conclusion –obtenir le « oui »
- La « finition » de la vente

### Le traitement des objections

- Comportement à adopter face aux objections
- Techniques et parades face aux plus courants : trop cher, je vais réfléchir, etc...

### La vente de services complémentaires

- Plan de financement
- Garanties longue durée : quand et comment la présenter, convaincre le client réticent

## Vendeur magasin Le Gros Electroménager

### Le Cursus "Vendre Efficacement" par Cofordis

Découvrez les nouveaux cursus spécialisés « Vendre Efficacement ». Construits sur-mesure par des spécialistes de la grande distribution, de l'électro et du multimédia, ils se déclinent autour d'un déroulé pédagogique commun (préparation, vente, services et accompagnement) au sein duquel les spécificités de chaque univers produit évoqué sont traitées en profondeur.

Face au contexte hyper-concurrentiel et aux nouveaux comportements d'achat des clients, cette journée est construite comme un concentré de bonnes pratiques et d'expériences terrains "prêt à l'emploi" pour gagner en crédibilité et efficacité en point de vente. S'adressant aussi bien aux nouveaux vendeurs qu'aux profils confirmés, ce module peut être appréhendé de manière autonome ou complémentaire du cursus général « Vendre efficacement : techniques de vente générales » proposé également par Cofordis.

### Contexte

L'électroménager est en train de vivre sa Révolution : les premières séries connectées, la montée en puissance des gros kilotages en dimensions standards, l'arrivée de machines ultra-économiques et silencieuses, l'essor des modèles design avec écrans sensibles ou tactiles intégrés... et la percée de marques jusqu'ici inconnues dans des linéaires déjà bien achalandés ! Il n'y a rien de plus destabilisant pour un client que de se retrouver face à un rayon de « cubes blanc » alignés les uns à côté des autres. A vous de les accompagner et d'engager lorsque cela est possible des processus de montée en gamme en leur démontrant que l'achat d'un produit d'électroménager est un vrai investissement dans le temps.



### Objectifs de la formation

- Mettre en valeur son point de vente pour simplifier le parcours du client et lui donner envie
- Acquérir la connaissance marché et produits sur le domaine du Gros Electroménager pour bâtir un argumentaire de vente efficace
- Connaître l'essentiel des manipulations pertinentes pour appuyer le discours de vente
- Maîtriser les services associés pour fidéliser le client et renforcer le CA

## Programme réf. : P.FO. VEGREL

- **Tour de table**
  - ✓ Les techniques de vente sont mortes. Vive les techniques de vente !
  - ✓ Partage de son expérience, de ses difficultés sur le terrain et de ses attentes
- **La préparation, la clé du succès**
  - ✓ **MIEUX connaître** le marché du Gros Electroménager pour **MIEUX comprendre** les attentes du client
  - ✓ **MIEUX théâtraliser** les produits Gros Electroménager en point de vente pour **MIEUX capter** le client
  - ✓ **MIEUX maîtriser le B.A.BA** du Gros Electroménager pour **MIEUX l'expliquer** au client
- **La préparation, la clé du succès (suite)**
  - ✓ **MIEUX gérer la manipulation** des produits Gros Electroménager pour **MIEUX la démontrer** au client
- **Des outils pour mieux vendre**
  - ✓ Vendre efficacement le Gros Electroménager grâce à la méthode **C.O.F.O.R.D.I.S**
  - ✓ Transformer les objections liées aux produits Gros Electroménager en opportunité !
- **Vente et Service : deux éléments indissociables**
  - ✓ Agrémenter la vente d'un produit Gros Electroménager
  - ✓ Faites valoir votre valeur ajoutée en matière de Gros Electroménager

### A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Responsables rayon multimédia,  
vendeur conseil  
Ne nécessite pas de pré-requis

### ORGANISATION

Durée : 1 jour (7 heures)  
Atelier de formation sur site

### ATELIER SCA

Ce module peut s'intégrer à vos ateliers SCA <sup>(1)</sup>

### METHODES

Module construit dans un esprit pragmatique, avec des exercices pratiques et des mises en situation alternant cas « réalistes » et cas « décalés » pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques.

<sup>(1)</sup> formations organisées par la SCA avec un contenu personnalisé pour un groupe de participants issus de différents magasins

### LE + PEDAGOGIQUE

Le vendeur s'approprie des techniques qui le rassurent dans sa mission et lui font découvrir le plaisir de la vente argumentée