



Sam's Biz Solutions

TPE/PME

**Bien plus qu'une formation, un véritable accompagnement**

## **VENDRE ET CONSEILLER EN BOUTIQUE ET COMMERCE DE DETAIL**

### **Durée de la Formation :**

2 jours ou 4 demi-journées en présentiel.

### **Tarif :**

A partir de 450€HT/personne

### **Public visé : tout public**

### **Modalité d'accès :**

Un délai minimum de 15 jours entre l'analyse des besoins et le déploiement de la formation est nécessaire afin d'adapter le contenu à votre écosystème.

### **Pré requis : Aucun**

### **Accessibilité :**

Afin de respecter toutes les formes d'handicap, nous aménageons, en partenariat avec vous et le lieu de dispense de la formation, les équipements permettant à chacun d'évoluer dans de bonnes conditions. Merci de nous contacter 14 jours avant la formation à l'adresse mail [sghezali@sgidf.fr](mailto:sghezali@sgidf.fr)

**Contact : Samira GHEZALI, dirigeante de Sam's Biz Solutions Tel 0666383107 Mail [sghezali@sgidf.fr](mailto:sghezali@sgidf.fr)**

## **Objectifs pédagogiques**

- Acquérir les techniques de vente et de conseils adaptées au commerce de proximité.
- Développer des compétences en accueil et en relation client.
- Savoir suggérer les ventes additionnelles.

- Améliorer la satisfaction client et fidéliser la clientèle.

## **Programme pédagogique**

### **1. Introduction au commerce de proximité**

- Les différents types de commerce et les différents types de vente.
- les défis, les enjeux clé en point de vente.
- Les étapes de la négociation.
- Les tendances actuelles (e-commerce, omnicanal, expérience client..)

### **2. Accueil et relation client**

- les méthodes d'accueil
- identifier les besoins client.
- Ajuster son discours selon les profils.
- Savoir gérer les situations délicates retours clients, conflits..).

### **3. Techniques de vente et de conseil**

- L'accueil et la prise de contact (sourire, contact visuel, ton chaleureux...)

### **4. Gestion des objections et des blocages de la vente**

- Identifier les objections courantes (prix, qualité, concurrence..).
- Identifier les besoins des urgences d'achat
- Rebondir sur la confiance ou la réputation (avis google...)

### **5. Fidélisation et service Après-Vente**

- Les techniques pour fidéliser les clients (réduction, offre personnalisées, vente privées...).
- L'importance du suivi post-vente (remerciements, relances).
- Gérer les réclamations et les retours.
- Créer une expérience client mémorable.

## **Moyens Pédagogiques**

- Exercices pratiques
- Outils digitaux
- Support papier et Paper board

## **Modalités d'évaluation**

- Quiz théorique avec évaluation de l'atteinte des objectifs.
- Evaluation avant, pendant et après la formation avec remise de certificat de réussite.

## **Suivi Post-Formation**

Plan d'action pour augmenter le taux de conversion en boutique en créant un programme de fidélité avec retour d'expérience 3 mois après la fin de la formation.