

# Typologie clients, accueil et techniques de vente

## **ELECTRA** **FORMATION - DEVELOPPEMENT**

266, Rue de Perdigal  
34790 GRABELS  
Tél/Fax : 04 34 35 67 59  
N° agrément / existence : 913 405 302 34  
N° SIRET : 444 944 508 00019  
Contact : René ROMAN

**2 jours**  
**(16 heures)**

**Référence de la formation :**  
**VEN.NANTES**

**Lieu et dates :**  
**Lundi 8 + lundi 15 mars 2010**

**date limite d'inscription :**  
**15 février 2010**

**Coût de la formation / personne :**  
**717 € TTC / 599,50 € HT**

**Chèque à libeller à l'ordre de**  
**Electra Formation Développement.**

### **Objectifs :**

Apprendre à mieux cibler les différents comportements de vos clients pour adapter l'approche, le comportement, la gestuelle, les arguments.

Développer le chiffre d'affaires par un meilleur indice de vente et un meilleur panier moyen.

Professionaliser les équipes de vente afin de leur permettre de faire plus de résultat avec moins de stress.

**Public concerné :** Personnel de vente

## **PROGRAMME**

### **Typologie clients**

- Apprendre à mieux cibler les différents comportements de vos clients
- Comment identifier très facilement leurs tendances ainsi que leur typologie lorsqu'ils rentrent dans la boutique ?

### **Comment s'adapter à la typologie des clients pour un meilleur taux de concrétisation :**

- Les accueillir, les aborder, les séduire, les rassurer, argumenter

### **Gestion des situations particulières :**

- Le vol (prévention, action), le scandale, l'agression, le marchandage, la tierce personne, etc.

### **Typologie vendeur (se)**

- Caricature des vendeurs (ses) : centré sur le produit, centré sur le résultat, centré sur la cliente, centré sur lui (elle)-même.

### **Accueil :**

- Faire appel aux 5 sens : la vue, l'ouïe, le goût, le toucher, l'odorat.

### **Les 3 principes de base du développement :**

- Démystifier le « Je regarde »,
- Chaque erreur commise = une vente perdue, le client est roi : droits et devoirs

### **Les causes subjectives et objectives du développement**

### **L'équipe de vente :**

Rôle et fonction, l'état d'esprit, la tenue, les objectifs, les performances.

### **L'acte de vente**

- Le merchandising,
- La préparation des ventes,
- Les 10 verbes de la vente,
- Les jeux de rôle

**Le fichier clients :** utilité, la prise d'adresses

### **Méthode pédagogique :**

Pédagogie interactive :

- Simulations et jeux de rôles
- Alternance d'exposés et de retour d'expérience des participants