**VENDRE ET CONSEILLER LE CLIENT EN MAGASIN**

***Mener un entretien de vente de produits et de prestation de services en magasin***

* **Découvrir les techniques de vente**
* **Identifier les étapes d’un entretien de vente**
* **Mettre en œuvre les attitudes et les comportements professionnels adaptés à l’entretien de vente**
* **Utiliser les informations concernant le client et son parcours d’achat dans les données fournies par la base de données client (CRM) et le site E-commerce**
* **Accueillir le client**
* **Découvrir les besoins et les motivations d’achat, identifier les freins, reformuler les besoins**
* **Rechercher les besoins adaptés au besoin du client parmi l’ensemble de l’offre de l’enseigne**
* **Proposer les solutions et les argumenter**
* **Traiter toutes les objections**
* **Argumenter le prix et proposer les facilités de paiement**
* **Conclure la vente**
* **Donner des conseils d’utilisation et d’entretien**
* **Réaliser une vente de produits complémentaires ou de services associés**
* **Encaisser en utilisant un terminal de paiement ou appliquer les procédures d’encaissement**
* **Prendre congé**
* **Analyser un entretien de vente, améliorer ses performances**
* **Mise en situation professionnelle « mener un entretien de vente en magasin »**

***Consolider l’acte de vente lors de l’expérience client en magasin***

* **Prendre conscience de l’importance du service client**
* **Prendre en charge un client dans le cadre d’un achat effectué sur le site E-commerce**
* **Accompagner le client dans la recherche de solution**
* **Traiter les réclamations courantes**
* **Mise en situation professionnelle « consolider l’acte de vente »**

***Prendre en compte les objectifs fixés pour organiser sa journée de vente***

* **Découvrir l’importance de préparer sa journée de vente**
* **Utiliser les calculs commerciaux pour évaluer ses résultats**
* **Suivre les ventes au quotidien et anticiper en tenant compte des objectifs de vente et du calendrier promotionnel**
* **Détecter les écarts par rapport aux objectifs et en analyser les causes**
* **Prendre en compte les directives et les consignes de la hiérarchie**
* **Proposer des actions pour corriger les écarts et atteindre les nouveaux objectifs fixés par sa hiérarchie**
* **Préparer une journée de vente en intégrant l’ensemble des tâches à accomplir**
* **Mise en situation tableau de bord, indicateur**