

# MAÎTRISER LES TECHNIQUES DE LA VENTE-CONSEIL



## Public

Libraires, responsables de magasin, responsables de rayon



## Durée

1 jour / 7 heures



## Dates et Lieux

25 mars 2021 (L'École de la Librairie)

27 septembre 2021 (L'École de la Librairie)



## Prix

315 € HT / jour

## CONTENU

### Accueillir le client et l'orienter

- Adopter une posture de vendeur-conseil
- Observer et comprendre le langage gestuel du client
- Aller vers le client sans appréhension
- Installer un climat propice à l'échange.

### Identifier le(s) besoin(s) du client

- Prendre connaissance des besoins du client
- Favoriser l'échange pour la récupération de données
- Installer sa légitimité de vendeur et d'expert.

### Argumenter avec efficacité

- Connaître et mettre en oeuvre les techniques de vente
- Répondre aux besoins
- Mettre en valeur les livres par le geste et la parole.

### Fidéliser sa clientèle

- Être force de proposition dans les autres rayons
- Accompagner son client sur le long terme
- Donner une bonne image de la librairie.

## OBJECTIFS

- Maîtriser les bases de la vente-conseil.
- Définir les besoins de la clientèle.
- Argumenter d'une manière pertinente.
- Fidéliser sa clientèle.
- Augmenter son chiffre d'affaires.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques et pratiques.
- Exercices de mises en situation.
- Ateliers participatifs.

## INTERVENANT

Brice Vauthier

