

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.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Méthodes

- Apports théoriques, de méthodologie et d'outils.
- Échanges de pratiques, simulations et cas concrets.

Moyens

- Supports pédagogiques.
- « Étude de la clientèle indépendante » (Obsoco 2019)
- En présentiel : matériel de vidéo-projection et paperboard.

INTERVENANT.E

À définir

SUIVI DE L'ACTION DE FORMATION

Une feuille d'émargement est à signer pour chaque demi-journée de formation.

Une attestation de fin de formation personnelle et nominative est remise à chaque stagiaire.

VENTE MAÎTRISER LES TECHNIQUES DE LA VENTE-CONSEIL



La vente-conseil est une des actions les plus complexes du métier qui sollicite divers niveaux de compétences (connaître son assortiment, identifier les besoins de la clientèle, adopter une posture de vendeur).

Pour être menée à bien, la vente-conseil demande chez le ou la libraire une capacité à s'adapter à toutes sortes de demandes et de circonstances.

PRÉREQUIS ET MODALITÉS D'ACCÈS

- Avoir une expérience significative en librairie
- Vendeur B

CONTENU

Accueillir le ou la client.e et l'orienter

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

Identifier le(s) besoin(s) du ou de la client.e

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

Argumenter avec efficacité

- Connaître et mettre en œuvre 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.



Public et effectif

Libraires, responsables de rayons, responsables de magasin.



Durée

1 jour / 7 heures



Dates et Lieux

04 mai 2023 (à L'École de la Librairie)



Prix

330 € HT / jour

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES VISÉES

- Vendeur F :
 - Vendre et conseiller en face à face.

PASSERELLES ET DÉBOUCHÉS POSSIBLES

- Vendeur F
- Pour aller plus loin : *Bien communiquer pour mieux vendre.*

MODALITÉS DE POSITIONNEMENT PÉDAGOGIQUE

- Grille d'analyse des besoins et des attentes.
- Test de positionnement en amont et évaluation en aval de la formation.
- Évaluation à chaud : Tour de table, bilan.

COMMENT S'INSCRIRE ?

- Pré-inscription sur notre site Internet. L'inscription est définitive lorsque vous nous retournez le devis signé, accompagné du chèque d'acompte.
- Une équipe dédiée reste à votre disposition pour tout renseignement complémentaire ou difficulté rencontrée.
- Contact : Angelina Renaud, assistante de formation
arenaud@lecoledelalibrairie.fr
01.86.90.93.89