

Cycle Vente en Boutique ou Magasin

Lien : https://maroc-performance.com/formation/cycle-vente-en-boutique-ou-magasin

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
MC314

CATÉGORIE
Vente aux Grands Comptes, Vente aux Magasins et SAV

Maroc Performance

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Adopter une communication adaptée au profil de chaque client et générer un climat de confiance
- Optimiser l'accueil client, maîtriser la prise de contact, créer un climat convivial
- Mener un entretien de vente de produits et de prestations de services en magasin
- Être capable de gérer des demandes simultanées ou bien des situations difficiles
- Réaliser des ventes complémentaires ou additionnelles (cross selling) et vendre les produits à marge plus élevée (up selling)
- Savoir conclure sa vente avec efficacité
- Consolider l'acte de vente lors de l'expérience client en magasin

👥 POUR QUI ?

- ✔ Responsables de magasin, d'agence ou de point de vente (PDV)
- ✔ Vendeurs en magasin, agence, PDV
- ✔ Toute personne ayant des relations commerciales sur un PDV

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / Etre préparé à la vente

- Les facettes et évolutions du métier
- Les missions clés du vendeur : ambassadeur de la marque, fidélisation client, développeur du CA
- Évaluer son degré de connaissance du produit/service proposé
- Préparer l'argumentaire du produit, sa mise en valeur dans le magasin

2 / Optimiser l’accueil du client

- Utiliser l'espace de vente pour donner envie au client de rentrer
- Faire une première bonne impression : mots, gestes, distance, regard, sourire, gestion de l'espace
- Développer une communication adaptée et rassurante

3 / Créer un espace d'écoute et un climat de confiance

- Assimiler le principe de la synchronisation et de l'observation
- Etre en mesure de développer son écoute active et passive
- Développer son empathie en adopter le bon vocabulaire

4 / Mener un entretien de vente

- Découvrir les besoins et motivations d'achat : Oser questionner
- Reformuler les besoins
- Présenter son produit avec efficacité et professionnalisme
- L'approche ventes complémentaire : Oser proposer naturellement

Maroc Performance

- Identifier les signaux et les freins à l'achat
- Construire un argumentaire de vente : les principes de l’argument, la réponse aux objections

5 / Maîtriser les deux orientations d'un entretien de vente "grand public"

- La vente produit : adapter les besoins de son interlocuteur en fonction de sa gamme ou des orientations commerciales de la Société-Cliente
- La vente besoin : modeler son offre en fonction des besoins exprimés ou latents de son interlocuteur

6 / Gérer plusieurs demandes simultanées

- Informer, donner un renseignement, faire patienter
- Guider un visiteur et l’aider à faire son choix
- Recevoir, remettre, transmettre un document
- Filtrer ou prendre un appel téléphonique
- Les situations difficiles : les bavards, les agressifs, les mécontents, les chronophages, les clients exigeants, ...

7 / Gérer les attitudes négatives

- Eléments de maîtrise des émotions et du stress
- Gestion des divergences et des objections
- Défense du prix selon la théorie de l’ICEBERG
- Gestion des situations particulières : l’indécision, l’agressivité, l’indifférence, le scepticisme

8 / Intégrer le principe des ventes complémentaires : le cross-selling ou cross-sell

- Le cross selling ou comment vendre des produits complémentaires
- Intégrer la phase cross selling dans son plan de vente
- Capitaliser sur le bénéfice client et savoir faire preuve d'originalité dans son argumentation : la synchronisation commerciale efficace
- Le up selling ou comment vendre des produits de gamme supérieure
- Le plan de vente up selling dans son argumentaire commercial
- Comment devenir force de proposition et dans quelles conditions ?

Maroc Performance

- Savoir travailler l'argument ou l'objection "prix"

9 / Réussir sa prise de congés

- Conclure une vente
- Rassurer le client sur son achat
- Fidéliser le client
- Informer sur un prochain événement
- Raccompagner le client

10 / Consolider l'acte de vente lors de l'expérience client en magasin

- Participer à l'animation de la communauté virtuelle de l'enseigne
- Accompagner un client dans la recherche de solution
- Traiter les réclamations courantes

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Maroc Performance

Prochaines dates programmées

22 au 26 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
19 au 23 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
14 au 18 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
09 au 13 Août 2027	Présentiel - Casablanca
04 au 08 Oct. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@maroc-performance.com
Web : https//www.maroc-performance.com

Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance