



## Perfectionnement Vente en Boutique ou Magasin

Lien :

<https://maroc-performance.com/formation/perfectionnement-vente-en-boutique-ou-magasin>

 DURÉE  
**2 jours (14h)**

 RÉFÉRENCE  
**MC316**

 CATÉGORIE  
**Vente aux Grands  
Comptes, Vente aux  
Magasins et SAV**

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✓ Savoir se préparer à la vente
- ✓ 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

### 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



## Programme détaillé

### 1 / Savoir se préparer

- Préparation personnelle (les cercles du succès)
- La connaissance de l'entreprise et de sa zone de chalandise (pouvoir d'achat, concurrence...)
- La connaissance des produits et/ou des services
- Organisation matérielle du point de rencontre client

### 2 / 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-Client
- La vente besoin : modeler son offre en fonction des besoins exprimés ou latents de son interlocuteur

### 3 / 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, ...

### 4 / 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

## 5 / 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 ?
- Savoir travailler l'argument ou l'objection "prix"

## 6 / Conclure avec efficacité

- Repérer les signaux d'achat
- Eviter les demandes supplémentaires
- Réaliser des ventes additionnelles
- Conforter sa vente

## 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

## Prochaines dates programmées

 14 au 15 Juil. 2026

 Présentiel - Casablanca

 10 au 11 Sep. 2026

 Distanciel

 10 au 11 Nov. 2026

 Distanciel

 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](mailto:contact@maroc-performance.com)

 **Web** : <https://www.maroc-performance.com>

Document généré le 12/07/2026 — Réf : MC316  
Maroc Performance — Tous droits réservés