

Fidéliser les clients en magasin

Objectifs

Durée : 2 jours



- Savoir accompagner la dynamique de fichier client pour développer la base de donnée en créant de nouveaux clients.
- Mettre en place des actions de prospection.
- Utiliser et valoriser les outils marketing d'animation de fichier.
- Méthodes et argumentaires de fidélisation.

Contenu

➤ Se positionner dans le processus de fidélisation :

- Les différents types de clients en magasin et leurs motivations d'achat.
- Les deux dimension du métiers de vendeur : le conseil et le marketing.
- Les étapes de la fidélisation
- Le rôle du vendeur dans le processus de fidélisation

➤ Créer la dynamique commerciale:

- Aborder et identifier les clients ; capter les signaux externes ; psychologie du client, attitudes, comportements et bases de communication ; l'importance du verbal et du non verbal ; les atouts d'une approche personnalisée.
- Valoriser l'enseigne.
- Relayer les outils et action marketing pour fidéliser les nouveaux clients ; savoir traiter les objections.
- Animer les avantages clients et les opérations commerciales du moment ; méthodologie et argumentaires.
- Accompagner le client dans l'acte d'achat.

➤ Mettre en œuvre des actions de prospection externe:

- Définir les objectifs de prospection et orienter l'action à mener.
- Agir par cible de prospects ; action par typologie de prospects.
- Mettre en place l'action de prospection.
- Optimiser les retours clients en magasin.
- Suivre l'action et en mesurer les résultats.



Méthodes et outils



- Progression mentale autour de savoirs issus de la PNL.
- Ateliers de travail et de construction des priorités du métiers de vendeur.
- Jeux de prise de conscience (la notion de perception; l'utilisation des sens ; les signaux externes).
- Etudes de cas les étapes d'approche du client ; organisation d'une action de prospection

- Entraînement progressif puis intensif sur saynètes.
- Conseil d'une intervenante experte en distribution.
- Plan de progrès individuel.
- Livret participant, exercices d'entraînement et outils d'organisation et de suivi fournis.

Tarif

Nous consulter

Calendrier

Nous consulter