

Valoriser la fidélité en magasin (module 2)

Objectifs

Durée : 2 jours



- Renforcer la performance commerciale des clients.
- Renforcer la qualité du fichier client en agissant sur les clients fidèles.
- Développer les taux de fréquentation et le panier moyen d'achat du client.
- Valoriser les offres et privilèges réservés aux clients.

Contenu



➤ **Se positionner dans cadre de la fidélisation et se mettre en action :**

- Le rôle du vendeur dans la fidélisation.
- Entretien d'un fichier sain, méthodes et outils.
- Les enjeux de la fidélisation.

➤ **Maîtriser les étapes de la fidélisation :**

- Identifier le type de client ; L'art du questionnement ; la notion d'écoute active ; le sens de l'observation.
- Cibler son argumentaire en fonction du type de client.
- Renforcer la fidélité des clients existants; la synchronisation outil d'approche efficace.
- Animer les opérations commerciales et utiliser les outils marketing existants. Développer les ventes et susciter l'envie. Attitudes et émotions ; désamorcer les ressentis négatifs et traiter les objections.
- Valoriser la fidélité des clients ; accompagner vers l'acte d'achat
- Remercier le client.

Utiliser et optimiser les actions marketing :

- Les différents types d'outils marketing : objectifs et méthodologie d'utilisation. Décryptage des approches client par type d'outil marketing. Résultat attendu par typologie d'action.
- L'organisation vente ; polyvalence et gestion de la surface de vente ; méthodes et outils d'organisation.
- Le suivi et la mesure des résultats.

Méthodes et outils



- Progression mentale autour de savoirs issus de la PNL.
- Ateliers de travail et de construction d'une fiche synthétique (mission fidélisation) ; les spécificités de l'accueil/contact.
- Jeux de prise de conscience et de progression mentale
- Etudes de cas : transformer l'intention en achat ; désamorcer l'intention négative.

- Entraînement progressif par étapes 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

Calendrier

Nous consulter

Nous consulter