

Fiche Programme

FORMATION : L'art de la vente en outlet

Version du 20/05/2025

FORMATION PRÉSENTIELLE

Modalité : Présentiel

Durée : 7 heures

Dates : Nous proposons des sessions de formation personnalisées adaptées à vos disponibilités.

Public : La formation s'adresse Conseiller de vente évolutif, responsables de boutique.

Accessibilités pour les personnes en situation d'handicap : Accessible aux personnes en situation de handicap.

Nous consulter pour tout aménagement de parcours.

Prérequis : Aucun prérequis exigé

Délais d'accès : La durée estimée entre la demande et le début de la formation est variable entre 11 jours et 3 mois en fonction du profil du candidat et des modalités de prises en charge.

Modalités d'inscription : La participation à la formation requiert une procédure d'inscription préalable. Cette inscription peut être réalisée par le biais d'un entretien individuel, qui peut être mené soit par téléphone, soit par visioconférence, soit en personne dans les locaux dédiés d'Honoré Conseil.

À l'issue de cet entretien, le personnel d'Honoré Conseil fournira à l'apprenant un dossier d'inscription détaillé.

Celui-ci devra être dûment rempli et renvoyé selon les directives fournies.

Objectifs pédagogiques :

À l'issue de la formation, l'apprenant aura acquis les compétences nécessaires pour :

- Comprendre les attentes des clients dans un environnement Outlet.
- Maîtriser les étapes de la vente et adapter sa posture en fonction des typologies clients
- Améliorer la phase de découverte client pour mieux cibler et personnaliser le conseil.
- Développer sa capacité à vendre plus et mieux par des techniques d'up-selling et cross-selling

Contenu de la formation :

Module 1 : L'expérience client en magasin

- Définir la notion d'expérience client et ses composantes sensorielles et relationnelles.
- Identifier les éléments clés d'une expérience client réussie.
- Distinguer les impacts d'une expérience client positive vs. négative sur la fidélisation et la réputation de l'enseigne.
- Analyser sa propre expérience boutique

Module 2 : L'art de la vente relationnelle

- Dérouler et structurer les étapes clés de la vente en point de vente.
- Rendre les techniques commerciales « invisibles » pour préserver une relation fluide et naturelle
- Maîtriser l'écoute active et les techniques de reformulation
- Personnaliser l'argumentaire produit en fonction de la typologie SONCASE

Module 3 : Développer le chiffre d'affaires

- Définir et distinguer les notions d'up-selling et le cross-selling
- Savoir détecter les opportunités d'augmentation du panier moyen
- Mettre en œuvre des techniques simples et efficaces de vente complémentaire
- Cas pratiques et mises en situation
- Intégrer systématiquement des ventes complémentaires dans son discours
- Savoir proposer une montée en gamme de manière pertinente

Module 4 : Coaching & auto-observation pour progresser

- Développer ses capacités d'observation de soi et des autres
- Identifier les bonnes pratiques observées sur le terrain
- Analyser les écarts entre la posture visée et la posture réelle
- Élaborer un plan de progression individuelle à partir des retours

Contact :

Elodie COFFY, fondatrice dirigeante d'Honoré Conseil
Tel : 06 09 91 80 72
Mail : elodie.coffy@honore-retail.com

Moyens pédagogiques et techniques

Les apprenants auront à leur disposition :

- Exposés interactifs appuyés par une présentation PowerPoint illustrée
- Études de cas réels
- Travaux de groupe et mises en situation créatives
- Supports pédagogiques remis en PDF
- Ressources multimédia : vidéos de campagnes, liens YouTube, moodboards

Modalités d'évaluation

- Évaluations formatives sur chaque module : mini exercices / analyse de cas.
- Observation des productions orales et écrites.
- Quiz de compréhension et échanges oraux.

Tarif

Contactez-nous pour connaître le détail.