

## « Développer son chiffre d'affaires en maîtrisant son indice de vente »

Parcours concourant au développement des compétences  
Action de formation réalisée selon les articles L.6313-1 et 6313-2 du Code du travail

### OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- Revoir les différents indicateurs de vente et comprendre l'utilité de chacun
- Intégrer et appliquer le principe des ventes complémentaires et additionnelles
- Apprendre à conclure une vente avec efficacité
- Utiliser des outils pratiques pour augmenter son IV

### NATURE DE LA FORMATION (NON CERTIFIANTE)

Cette formation est non certifiante et donne lieu à une Certification de réalisation.

### PUBLIC VISÉ

- Responsables de boutique juniors

### PRÉREQUIS

- Être en poste en tant que responsable de boutique / responsable de magasin
- Être capable de s'exprimer en français à l'oral et à l'écrit

### CONTENU DE LA FORMATION

#### Revoir les différentes étapes d'une vente

- L'accueil et l'accroche
- Le questionnement et la découverte des besoins
- La reformulation et la proposition
- L'argumentation produit
- L'enchaînement des ventes
- La réponse aux objections
- La conclusion
- La confortation et la prise de congé
- La fidélisation

#### Intégrer et appliquer le principe des ventes complémentaires et additionnelles

- **Comprendre l'utilité de l'IV**
  - Définir l'indice de vente : nombre d'articles vendus / nombre de tickets de caisse
  - Travailler son indice de vente : quelle utilité ?
  - Booster son indice de vente : comment le travailler ?
- **S'appuyer sur les ventes complémentaires et additionnelles pour faire progresser son IV**
  - Différencier vente complémentaire et vente additionnelle
  - Développer et alimenter son réflexe de vente additionnelle
  - Passer habilement de la vente complémentaire à la vente additionnelle

#### Apprendre à conclure une vente avec efficacité

- **Savoir entraîner le client vers la prise de décision**

- Choisir le bon moment pour conclure sa vente
  - Inciter le client à passer à l'acte d'achat
  - Terminer la vente sur une note favorable
  - Savoir prendre congé et accompagner le client dans son achat
  - Maîtriser les stratégies de fidélisation pour faire de chaque client un ambassadeur
- **Discerner les signaux d'achat et les freins à la vente**
    - Appliquer la posture d'écoute éclairée de son client : la méthode RARE
    - Reconnaître les motivations du client : le principe du SONCAS
    - Savoir détecter les freins à l'achat
  - **Affiner son argumentaire de vente**
    - Connaître sa cliente : observer pour adapter
    - Connaître son offre
    - Identifier les arguments : oser et affirmer ses propositions
    - Anticiper et traiter les objections : comment réagir et répondre efficacement

### Utiliser des outils pratiques pour augmenter son IV

- **Connaître sa collection**
  - Elaborer des fiches produits
  - Créer un tableau de matières
  - Utiliser un Look Book
- **Assumer ses propositions**
  - Repérer lever ses propres freins et ses inhibitions
  - Choisir les mots et le langage appropriés
  - Travailler sa gestuelle et sa posture

### METHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES UTILISES

- Chaque stagiaire réalise un test de positionnement individuel sur ses connaissances
- Cette formation est participative et interactive
- Des exercices pratiques (jeux de rôles, mises en situation...) sont organisés
- Les expériences sont mises en commun et sont observées et débriefées en groupe avec les formatrices
- Une évaluation progressive des acquis se fait étape par étape avec validation par les formatrices

### SANCTION DE LA FORMATION

- Un certificat de réalisation est remis à chaque stagiaire.

### SUIVI ET ÉVALUATION A L'ISSUE DE LA FORMATION

- Chaque stagiaire est invité à compléter un questionnaire de positionnement en amont de la formation
- Une feuille d'émargement est signée par les stagiaires et les formatrices par demi-journée de formation
- Des exercices sont réalisés en continu durant la formation
- Un tour de table est effectué en fin de journée avec les participants
- Un questionnaire d'évaluation des acquis du stagiaire est complété au début et à la fin de stage de la session
- Chaque participant est invité, à l'issue de la formation, à inscrire les objectifs qu'il compte mettre en œuvre
- Un plan d'actions individuel est validé avec les formatrices

- Un questionnaire d'évaluation des acquis et de la satisfaction à froid sera adressé au stagiaire dans les 3 mois suivant la formation

#### DOCUMENTS CONTRACTUELS FOURNIS

Toutes les actions de formations dispensées par GROUPE SANEJO font l'objet d'une convention de formation. Le certificat Qualiopi et le Règlement intérieur sont téléchargeables sur le site.

#### COÛT DE LA FORMATION

Le coût de formation par jour est de 350 € nets de TVA.