

DP.Training

Savoir accueillir et maîtriser la vente en institut

OBJECTIF DE LA FORMATION : Découvrir et maîtriser les différentes phases de l'accueil et de la vente de détail afin de concrétiser ses conseils en vente et d'améliorer son panier moyen.

PROFIL DU STAGIAIRE : Toutes personnes en contact avec la clientèle dans l'univers des soins et cosmétiques.

NIVEAU DE COMPETENCE DU STAGIAIRE : C.A.P, B.P esthétiques ou expérience dans le commerce de détail.

METHODE PEDAGOGIQUE : Présentation sur vidéo projecteur (power point), animation interactive et participative. Remise en fin de présentation du contenu intégral du module de formation ainsi qu'une check liste des phases et tâches à effectuer pour une mise en application immédiate.

DUREE: 2 jours
(14heures)

PARTICIPANTS: 8 à 15

ANIMATEUR : Dominique Pierson

Formation validée par une attestation de stage

Première journée

Présentation

Tour de table

Définition des objectifs pédagogiques

Préparation

Personnel, Point de vente

Produits, Cabines

L'accueil de la consommatrice

Le bonjour adapté

Établir un climat de confiance

Orientation

Découverte (recherche des besoins)

Maîtrise des questions:

Ouvertes, fermées, alternatives

de faits, d'opinions, de changement
de ricochet, de retour, de confirmation,

Maîtrise des silences

Savoir déterminer les véritables motivations de votre cliente

Quelle est la quête de la consommatrice
en Institut ?

Que vient chercher une cliente ?

Quels sont les moyens à votre disposition pour
obtenir ces informations ?

Question trois PRO / C-Q-F-D déposé INPI

Savoir argumenter ses produits et prestations

Quelle est la bonne procédure de vente
en Institut ?

A quel moment présenter ses offres ?

Établir une procédure de vente

Avantage et argument

Savoir présenter ses offres

Teasing

Orienté vers l'interlocuteur

Savoir présenter ses prix

Produits

Ensemble de produits

Cures

Réponses aux objections

Pourquoi une objection?

Que faire face à l'objection?

Comment les traiter

Conclusion de la vente.

Conclusion passive

Conclusion active

Conclusion de la visite

Conforter la vente

Rassurer la cliente

Mieux fidéliser

Rappel des prestations

Visite des lieux

Carte de fidélité

Abonnements

Comment enchaîner la vente après un soin ?

Comment enchaîner les ventes produits et
prestations ?

Deuxième journée

Jeux de rôle de groupe sur les différentes
phases de la vente

Débrief par les participants puis par l'animateur