

305

LA VENTE EN MAGASIN

PUBLIC

Salariés du secteur des arts de la table.
Vendeurs(es) en magasin.

OBJECTIFS ET MOYENS

Savoir conclure un entretien de vente.
Gérer la relation client.
Fidéliser le client.

DURÉE ET CALENDRIER

3 jours :
17-18-19 novembre 2010

PRIX

1 100 € non soumis à la TVA.

PROGRAMME

La conclusion de la vente, les signaux
d'achat,

Savoir repérer le moment de conclure,

Les techniques de conclusion : conclusion
implicite, conclusion alternative,

La prise de congé, conduire le client à la
décision finale, conclure avec courtoisie et
professionnalisme,

La gestion du temps et l'éventuelle attente
aux caisses,

Les éléments qui renforcent la fidélisation,

La gestion et le service après-vente, écouter
les réclamations, négocier une solution
satisfaisante,

Gérer l'information commerciale,

Enrichir et exploiter le fichier clients.

Tarif 2010/2011

STAGES ASSOCIES : 306 - 206

Daniel BOULLERAY ☎ 02 38 77 89 00 ✉ daniel.boulleray@loiret.cci.fr