



1

Identifier les missions du vendeur et comprendre son rôle global.

2

Maîtriser les différents canaux de vente pour offrir une expérience fluide et cohérente.

3

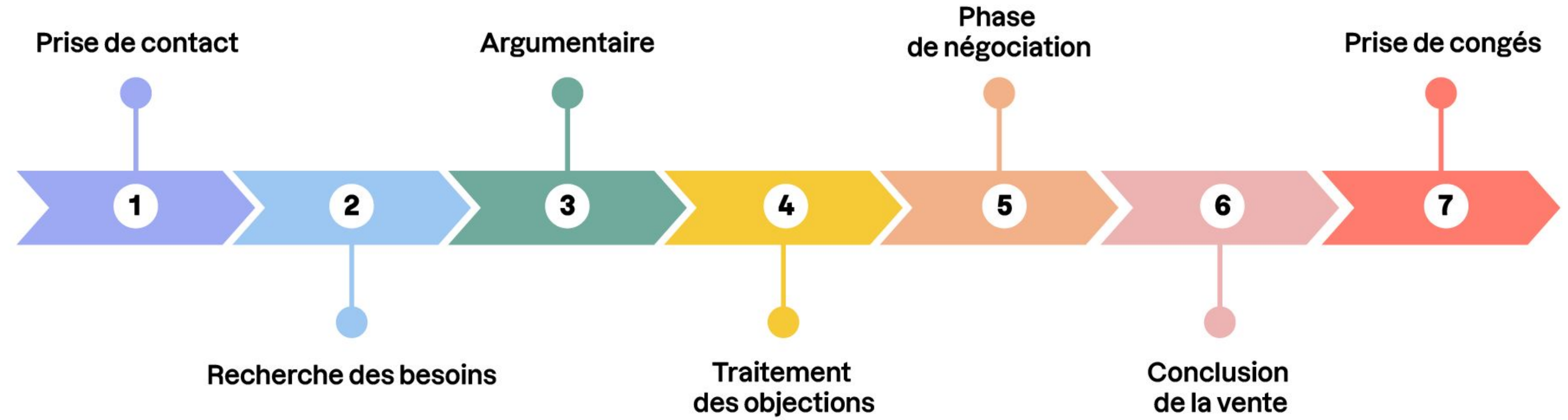
Comprendre l'aménagement d'un magasin, et le rendre attractif.

4

Mettre en pratique les méthodes de prospection et de relation client omnicanale.

5

Adapter les techniques de vente en fonction des besoins et comportements des clients.



### Bonnes pratiques 👍

- ✅ Personnaliser la relation client pour fidéliser efficacement.
- ✅ Maîtriser et utiliser les différentes techniques de prise de contact.
- ✅ Découvrir le client pour pouvoir répondre à ses besoins exprimés et ses besoins cachés.
- ✅ Organiser un suivi post-achat pour renforcer la relation client.
- ✅ Utiliser un CRM pour centraliser et optimiser la gestion des données clients.
- ✅ Adapter sa communication aux canaux préférés des clients et à leurs attentes.
- ✅ Veiller à l'accessibilité et la visibilité des produits en magasin.
- ✅ Connaître parfaitement son offre, ses nouveautés et celles de ses concurrents.

### Erreurs classiques 🙄

- ❌ Négliger la mise à jour du CRM et la gestion des informations clients.
- ❌ Ignorer les retours clients et ne pas en tirer des enseignements.
- ❌ Manquer de clarté dans la communication avec le client.
- ❌ Être intrusif ou insistant lors de la prise de contact.
- ❌ Ne pas adapter son discours selon le profil et les attentes du client.
- ❌ Oublier d'offrir un suivi post-achat ou des solutions en cas de réclamation.
- ❌ Sous-estimer l'importance de l'aménagement et de la propreté de l'espace de vente.
- ❌ Ne pas se tenir informé sur les tendances du marché.

### Définitions 🔍

#### Omnicanal

Approche de vente qui utilise plusieurs canaux intégrés pour une expérience client cohérente et fluide.

#### Cycle de vie du client

Les différentes étapes par lesquelles passe un client dans sa relation avec l'entreprise (détection, acquisition, fidélisation,).

#### CRM (Customer Relationship Management)

Outil permettant de centraliser la gestion des interactions et relations clients.

#### Fidélisation

Un client est considéré comme fidèle lorsqu'il effectue plusieurs achats répétés, et qu'il en ressort satisfait à chaque fois.

#### Planogramme

Schéma détaillant la disposition des produits en magasin pour optimiser l'espace et les ventes.