

## **ATELIER-FORMATION**

# **“Augmenter son taux de transformation en magasin et développer le panier moyen par client”**

### **Objectifs et Programme**

#### **OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :**

Sur la base de deux journées de formation pour 5 à 10 personnes, nous travaillons sur des objectifs atteignables et concrets :

- Développer son taux de transformation en point de vente
- Fidéliser ses clients
- Améliorer ses techniques de réponses aux objections
- Apprendre à développer son panier moyen par client
- Devenir proactif dans la mise en avant de son offre

#### **A L’ISSUE DE LA FORMATION, LES PARTICIPANTS AURONT :**

- Pris conscience des enjeux dans la mise en oeuvre des actions à entreprendre ;
- Détecté des opportunités à explorer et exploiter dans leur entreprise
- Compris les étapes clés, les facteurs de succès, les écueils à éviter, dans le déploiement des nouveaux outils et méthodes

#### **PROGRAMME DE LA FORMATION :**

La formation intègre des ateliers en groupe ou individuel autour des différentes thématiques. Elle se veut interactive, les échanges entre participants et la coproduction apportent autant de plus value que la formation en elle même et permettent de générer l’adhésion du groupe et de la bienveillance dans les interactions.

Elle met l’accent sur :

- L’importance du collectif au service de l’atteinte des objectifs
- l’échange sur les bonnes pratiques en terme de vente proactive et d’augmentation du panier moyen sur un marché BtoC à la Réunion ;
- Imaginer ensemble comment les mettre en place concrètement sur le terrain ;
- Le brainstorm d’idées que les vendeur(e)s/Conseiller(e)s aimeraient voir se mettre en place en soutien pour vendre mieux et plus

## LES MOYENS

- Les supports pédagogiques sont mis à disposition des stagiaires à l'issue de la formation
- Une liste d'outils disponibles sera actualisée tout au long de la formation
- Des évaluations et mises en situation tout au long de la session

## POUR QUI ?

- Responsable de magasin, commercial, conseiller commercial

## PRÉ REQUIS

- aucun

## Le BUDGET

- En inter-entreprises (max 10 participants) : 190 € la journée (7h00)
- Formation de deux jours : 380 € (14h00)
- Coût horaire par participant : 27,14 €

## DÉROULÉ DE LA FORMATION :

### Journée 1 :

**Phase 1 :** Rappel du nouveau projet d'entreprise pour répondre à un environnement hyper-concurrentiel et en constante évolution et comprendre les enjeux et objectifs du projet d'entreprise

- Comprendre et intégrer les trois objectifs et concepts clés (transformation, fidélisation et panier moyen)
- Co-construire un autodiagnostic de l'activité de l'équipe sur ses trois thématiques (prendre conscience de la situation actuelle)
- Comprendre les plus values pour l'ensemble des parties prenantes (se projeter)

**Phase 2 :** Améliorer son taux de transformation en boutique

- Intégrer les étapes clés de la vente (concept)
- Adapter sa posture commerciale aux nouveaux objectifs
- Se mettre en situation
- Retenir les points clés

### Journée 2 :

**Phase 3 :** Fidéliser ses clients

- Intégrer la notion de parcours client (téléphone, mail, boutique, vendeur(e)s, internet, ...)
- Identifier les irritants et les enchanteurs du client
- Co-construire des solutions concrètes et les mettre en oeuvre

**Phase 4 : Savoir répondre aux objections pour nous aider à réaliser nos objectifs**

- Partager des expériences de chacun en fonction de ses clients
- Connaître les bonnes pratiques et quelques notions théoriques
- Recenser les principales objections
- Construire collectivement les réponses les plus adaptées

**Phase 5 : Augmenter son panier moyen**

- Comprendre pourquoi augmenter le panier moyen par client
- Partager les expériences et bonnes pratiques
- Mettre en oeuvre des techniques pour y arriver rapidement