

Cette formation courte a pour objectif de venir compléter, affirmer les compétences de vendeurs-concepteurs déjà en poste ou avec une expérience en cuisine. Ce module est un perfectionnement tourné autour des techniques commerciales, de la négociation et de compléments produits pour développer ses ventes et augmenter son panier moyen.

Objectifs pédagogiques

- Se perfectionner dans la pratique de la négociation et dans les techniques commerciales
- Développer une saine agressivité commerciale
- Améliorer le taux de concrétisation des ventes
- Rendre les participants plus opportunistes, avoir un meilleur aplomb
- Faire progresser sa marge : présentation du projet avec effet décoration en créant une planche tendance
- Se perfectionner sur ses connaissances produits

Programme

1) MODULE 1: COMMERCE & VENTE

- **TECHNIQUES COMMERCIALES**
 - o La relation de confiance : comprendre les enjeux du client, ses problématiques
 - o Le 1er Contact: Comment créer rapidement le contact avec son interlocuteur, donner immédiatement une 1ère impression positive
 - o Savoir présenter efficacement son produit, son entreprise
 - o Prendre l'ascendance sur le déroulement de l'entretien
 - o La fonction commerciale: apprendre à dialoguer et à négocier, comment convaincre le client hésitant ou réticent, comment passer de la négociation à la signature du contrat.
- **VENTE**
 - o Quelles sont les erreurs à ne pas commettre
 - o La présentation du vendeur & les qualités du bon vendeur
 - o Les aspects psychologiques de la vente
 - o L'art de la vente: apprendre à réussir une vente, les façons de conclure une vente, reconnaître le signal d'achat
 - o Adapter sa technique d'engagement au profil de l'interlocuteur
 - o Savoir obtenir une réponse franche et claire

2) MODULE 2 : NÉGOCIATION COMMERCIALE

- **DIFFÉRENCE ENTRE VENDRE ET NÉGOCIER**
- **BIEN DETERMINER LE CONTEXTE DE LA NÉGOCIATION**
 - o Apprendre à se situer dans le contexte de la négociation
 - o La connaissance du client: un élément essentiel pour bien négocier

Public
• Responsables de magasin • Concepteur(trice)/vendeur(se)
Durée
28 heures
Pré-requis
1 an d'expérience cuisine minimum
Tarif
840 € HT / personne
Lieu
CEFCA Zone de la Ponte 57525 TALANGE
Date
Sur demande et ouverture du stage en fonction du nombre d'inscriptions

Programme (suite)

Public
- Responsables de magasin - Concepteur(trice)/vendeur(se)
Durée
28 heures
Pré-requis
1 an d'expérience cuisine minimum
Tarif
840 € HT / personne
Lieu
CEFCA Zone de la Ponte 57525 TALANGE
Date
Sur demande et ouverture du stage en fonction du nombre d'inscriptions

- **NÉGOCIER: C'EST SAVOIR ANTICIPER**
 - o Déterminer les enjeux économiques
 - o Déterminer le rapport de force acheteur-vendeur
 - o Quel est votre style spontané de négociateur
 - o Les plans de travail spécifiques (verre, quartz, granit, cera...)
 - o Les particularités techniques (angles ouverts et fermés, mansardes...)
- **NÉGOCIER: C'EST PRÉPARER**
 - o Savoir déterminer les points négociables
- **NÉGOCIER, C'EST SAVOIR S'AFFIRMER**
 - o L'écoute : savoir reformuler pour mieux négocier
 - o Le choix des bons mots dans une négociation
 - o Oser afficher la valeur de son offre, affirmer une exigence élevée
 - o Connaître les limites de la négociation: savoir jusqu'où aller.
- **LES CLÉS DE LA NÉGOCIATION RÉUSSIE**
 - o Réussir le démarrage de ses négociations
 - o Assurer sa position de négociateur
 - o Anticiper les demandes de contreparties, obtenir une négociation donnant-donnant
 - o Les erreurs à éviter
 - o Les tactiques les plus performantes
 - o Les concessions possibles
 - o Orienter le client vers des solutions alternatives moins coûteuses et vers une conclusion satisfaisante
- **L'OBJECTIF PRIX**
 - o Comment défendre son offre et son prix
 - o Défendre sa valeur ajoutée
 - o Peut on revoir son prix – si oui, dans quelle limite
- **NÉGOCIATIONS ET ÉMOTIONS : APPRENDRE À LES GÉRER**
 - o Gérer les situations de fortes pressions
 - o Faire face aux pièges des acheteurs agressifs
 - o Faire face aux manipulations
 - o Oser dire "non" quand cela devient nécessaire
- **LA CONCLUSION**
 - o Bien verrouiller la conclusion
 - o Les engagements

3) MODULE 3 : PERFECTIONNEMENT TECHNIQUE

- o Agencement et conception de cuisine sans poignée, de salle de bain, des éléments de buanderie / dressing et de meubles TV.
- o Développement électroménagers: aller chercher le plus pour booster les ventes et créer la différence
- o Développement logiciel de conception 3D: perspectives, raccourci clavier, macro, showcase 360°, création de bâti, d'îlots et de mansarde, dessiner une maison complète à étage

Moyens pédagogiques et techniques

- Salle dédiée à la formation, équipée de postes informatiques individuels
- Documents et supports de formation projetés
- Apports théoriques et techniques
- Échanges, analyses et mises en pratique
- Étude de cas concrets
- Mise à disposition des documents supports à la suite de la formation

Formateurs

Intervenants expérimentés, ayant occupé des fonctions variées dans le secteur de l'ameublement (direction commerciale, animation de secteur, direction et vente en magasin), tant dans des réseaux de distribution qu'au sein de fabricants et fournisseurs de mobilier.

Dispositif d'information et de positionnement des stagiaires

- Un programme détaillé, une convocation et une convention de formation sont remis pour chaque futur stagiaire
- Une page extranet personnelle dédiée à la session de formation est accessible en permanence
- Un questionnaire est transmis et complété en amont par chaque stagiaire, pour identifier son parcours passé, définir son objectif, positionner ses attentes afin de personnaliser et d'individualiser la formation. Ce questionnaire est ensuite confié au formateur.

Dispositif d'évaluation et de suivi des résultats de la formation

- Questionnaire de positionnement avant l'entrée en formation
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Évaluation de la formation «à chaud», puis «à froid» (dans les 2 mois), après mise en application des acquis
- Questionnaire pour le manager «à froid» (dans les 2 mois)
- Feuille de présence
- Délivrance d'une attestation individuelle de formation

Public

- Responsables de magasin
- Concepteur(trice)/vendeur(se)

Durée

28 heures

Pré-requis

1 an d'expérience cuisine minimum

Tarif

840 € HT / personne

Lieu

CEFCA
Zone de la Ponte
57525 TALANGE

Date

Sur demande et ouverture du stage en fonction du nombre d'inscriptions