

# VENTE EN MAGASIN



## Public concerné

Les vendeurs non anglophones amenés à travailler dans la vente au détail

## Niveau prérequis

1,50 sur 5,00  
Équivalence CECRL A.3  
en anglais

## Durée

2 journées (14 heures)  
Présentiel / À distance

## Langue

Formation animée  
en anglais

## Tarif

1 490 € HT à distance  
1 590 € HT en présentiel

## Contact

 [www.elysees-langues.com](http://www.elysees-langues.com)

 [contact@elylangues.com](mailto:contact@elylangues.com)

 01 44 09 99 22

## OBJECTIFS

- Projeter l'image de marque de vos produits / services
- Discerner clairement les attentes de vos clients
- Augmenter votre force de conviction et vos ventes
- Faire face aux réclamations avec tact
- Prendre en compte la dimension interculturelle

## LES +

- Animation par un formateur anglophone issu du monde de l'entreprise
- Méthode pédagogique principalement fondée sur l'oral et sur des jeux de rôles / mises en situation
- Applications pratiques dans le contexte professionnel de l'apprenant
- Certification linguistique dans le cadre du CPF

## PROGRAMME

### MAÎTRISER LES PHRASES CLÉS DE LA VENTE AU DÉTAIL & CONNAÎTRE SON CLIENT

- Saluer et se présenter
- Offrir son aide
- Suggérer et recommander
- Facturer et gérer les paiements
- Découvrir ce que souhaite le client
- Identifier les besoins/destinataires
- Diriger les clients vers les meilleurs ventes
- Renforcer le choix du client

### PRÉSENTER LES CARACTÉRISTIQUES DES PRODUITS & SERVICES

- Décrire les matières, les qualités et les couleurs
- Présenter la durabilité, l'entretien et la maintenance
- Mettre en avant l'image et la réputation de la marque
- Présenter et expliquer les accessoires

### GÉRER LES OBJECTIONS/ RÉCLAMATIONS, REMBOURSEMENTS & ÉCHANGES

- Anticiper les questions et adapter sa réponse à une variété de contexte
- Gérer les plaintes et recommandations
- Connaître et expliquer les politiques de remboursement et les politiques d'échange

### MISES EN SITUATIONS PROFESSIONNELLES

- Revoir des points clés vus et consolidation des acquis de la journée
- Scénarios de ventes simulés (adaptés aux produits des stagiaires)
- Conseils personnalisés

## Sessions interentreprises 2024

S'inscrire

### À distance

- 6 - 7 novembre 2023
- 8 - 9 janvier 2024
- 18 - 19 mars 2024
- 13 - 14 mai 2024
- 4 - 5 juillet 2024

### En présentiel à Paris

- 23 - 24 octobre 2023
- 18 - 19 décembre 2023
- 15 - 16 février 2024
- 2 - 3 avril 2024
- 17 - 18 juin 2024