VENTE EN MAGASIN

Public concerné

Les vendeurs non anglophones amenés à travailler dans le secteur du luxe

Niveau prérequis

2,25 sur 5,00
Équivalence CECRL B1.2
en anglais

Durée

2 journées
Présentiel / À distance

Langue

Anglais

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 des formateurs anglophones expérimentés**
  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

Contact

www.elysees-langues.com
contact@elylangues.com
01 44 09 99 22

Sessions interentreprises 2025

En présentiel en Île-de-France
- De janvier à décembre

À distance
- De janvier à décembre

S'inscrire