

LA VENTE OU COMMENT Y CROIRE

Objectifs pédagogiques:

Maîtriser les phases de la vente afin d'améliorer le conseil et ainsi augmenter le nombre de produits vendus en sortie de soin cabine et le nombre de prestation par client.

Profil stagiaire: Toutes personnes travaillant au contact de la clientèle en institut de beauté et souhaitant approfondir ses connaissances dans le domaine de la vente de produit/prestation.

Niveau de compétence: CAP esthétique cosmétique ou élève en alternance travaillant en institut de beauté

Outils pédagogique: Séquence participative, Animation interactive, Remise du livret de formation.

Durée: 16 heures sur 2 jours

N° Déclaration existence OF: 91 34 07 534 34

Formation validée par une attestation de stage

Première journée

Présentation:

- Formation
- Participants
- Formateurs

Les bannettes:

- Comprendre l'intérêt de la vente sortie cabine

Les situations:

- Repérer les axes d'amélioration des la vente sortie cabine

Les outils commerciaux d'un institut de beauté

La prise de rendez-vous téléphonique:

- Comment prendre correctement rendez vous par téléphone en institut de beauté

La prospection téléphonique:

- Comment vendre une animation par téléphone en institut de beauté

Deuxième journée

Généralité:

- Définition
- Historique
- Les 7 étapes de la vente en institut/spa

Les profils clients

Accueil en institut/spa, une règle d'art:

- Comment bien accueillir un client de l'institut/spa

Découvrir et créer les besoins:

- Les différentes questions pour découvrir les besoins en produits/prestation du client

L'argumentation, la clef de la réussite:

- Trouver le moment propice pour l'argumentation au cours d'une prestation
- Les clefs d'une bonne argumentation

Les objections, comment les rendre positives:

- Pourquoi émettre des objections
- Quelle réaction adopter face à une objection

La conclusion et la fidélisation:

- Comment conclure
- Fidéliser une cliente à l'institut, la bonne méthode

Les situations:

- Améliorer les situations de la veille afin de les rendre positive et propice à la vente en institut de beauté

Débriefing:

- Constats et analyses par les participants