

# Expertise Vente & Relation client : VENTE EMOTIONNELLE



**Pour répondre aux attentes de vos clients et vous différencier clairement de vos concurrents,**

→ vos vendeurs doivent aujourd'hui être de véritables conseillers,  
→ et faire vivre une expérience d'achat inoubliable !



→ La formation « **Vente émotionnelle** » leur permettra d'apporter aux clients le « plus » qui fera la différence avec vos concurrents.

→ A l'issue de cette formation, ils seront capables de transformer les visiteurs en acheteurs satisfaits qui garderont durablement à l'esprit une image très positive de votre marque, de votre enseigne, de vos produits.

**Adaptée « sur mesure » à vos spécificités cette formation repose sur 3 axes :**



Plaisir



- ▶ Savoir adopter des attitudes empathiques.
- ▶ Savoir être « sympa ».
- ▶ Savoir offrir un vrai confort d'achat.
- ▶ Savoir faire rêver le client, savoir lui raconter l'histoire du produit...



Personnalisation



- ▶ Savoir pratiquer une écoute vraie et sincère.
- ▶ Savoir adapter son discours au profil du client.
- ▶ Savoir soigner ses attitudes non-verbales.
- ▶ Savoir utiliser un vocabulaire personnalisé, valorisant et positif.



Sensation



- ▶ Savoir susciter les sens du client : lui montrer le produit, lui faire toucher, le faire sentir, goûter et écouter.
- ▶ Savoir utiliser un vocabulaire sensoriel riche.
- ▶ Savoir favoriser les émotions positives.

## Pédagogie :

→ Travaux de groupe à partir de vidéos, découverte de l'histoire de la marque ou du produit, entraînement à la présentation du produit via le mime ou l'improvisation, création d'une liste de vocabulaire sensoriel valorisant pour le produit, mises en situation...