

**VENTE SUR RDV****PERSONAL SHOPPER**

- Parce que la crise sanitaire a fait apparaître la nécessité de nouvelles formes de commerce.
- Parce que pour vous différencier de vos concurrents vous souhaitez proposer de nouveaux services.
- Parce que certains de vos clients, attentifs à leur sécurité sanitaire sont en attente d'une relation personnalisée, sûre et exclusive.

OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

- Organiser et mettre en place en magasin une offre de service « personal-shopper ».
- Promouvoir et vendre la prestation aux clients.
- Savoir réaliser des ventes complètes « personal-shopper ».
- Réaliser des « paniers » exceptionnels.
- Satisfaire pleinement et fidéliser vos clients.

**EXEMPLE DE PROGRAMME**

(il sera élaboré sur mesure pour votre enseigne).

- Les attentes des clients dans le contexte sanitaire actuel.
- Les enjeux stratégiques.
- Les pratiques des « personal-shoppers » dans d'autres concepts, d'autres pays.
- La mise en place du service, son organisation en magasin.
- La promotion du service et de ses avantages.
- La gestion des craintes et réticences des clients (notamment de se sentir obligé d'acheter) ; comment les rassurer ?
- La fixation des RDV.
- La préparation des RDV, la présélection des produits.
- Le déroulement complet d'une vente « personal-shopping » : de la prise en charge du client jusqu'à son départ.
- Les supports digitaux d'aide à la vente.
- L'analyse des ventes « personal-shopping » (déroulement, ressenti vendeur et client, chiffre d'affaires généré).
- Le suivi des clients, à distance.
- La définition d'axes de progrès et d'ajustements pour parfaire l'efficacité du service.

La formation intégrera les spécificités de la sécurité sanitaire et comment optimiser la relation clients dans ce contexte (distanciation, gestes barrières, port d'un masque, ...).

**MÉTHODES PÉDAGOGIQUES « BLENDED »**

→ Cette formation est bâtie totalement sur mesure. Elle peut faire appel à de nombreuses modalités pédagogiques mixtes : e-learning, formation présentielle ou distancielle, partage de bonnes pratiques, animation digitale, formation de vos managers ou formateurs internes, vidéo, méthode des « focus », formation en grands groupes, AFEST, ...

**BÉNÉFICES DE LA FORMATION**

- Différenciation concurrentielle, professionnalisme, image de marque innovante.
- Augmentation du CA et des indices de ventes (TM, IDV).
- Satisfaction et fidélisation des clients.