

# MAÎTRISER LES TECHNIQUES DE LA VENTE-CONSEIL

## Contenu pédagogique

Accueillir le client et l'orienter

- Adopter une posture de vendeur-conseil
- Observer et comprendre le langage gestuel du client
- Aller vers le client sans appréhension
- Installer un climat propice à l'échange.

Identifier le(s) besoin(s) du client

- Prendre connaissance des besoins du client
- Favoriser l'échange pour la récupération de données
- Installer sa légitimité de vendeur et d'expert

Argumenter avec efficacité

- Connaître et mettre en œuvre les techniques de vente
- Répondre aux besoins
- Mettre en valeur les livres par le geste et la parole

Fidéliser sa clientèle

- Être force de proposition dans les autres rayons
- Accompagner son client sur le long terme
- Donner une bonne image de la librairie

### OBJECTIF

Maîtriser les bases de la vente conseil  
Définir les besoins de la clientèle  
Argumenter de manière pertinente  
Fidéliser sa clientèle  
Augmenter son chiffre ...

### PUBLIC CONCERNÉ

Libraires en poste

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apports théoriques et d'échanges d'expériences. Exercices pratiques.

### DURÉE

