

**PREMIERE PARTIE : La préparation des soldes (Annexes 1 à 9)**

vous devez préparer et animer la réunion hebdomadaire de votre équipe structurée autour de 2 thèmes : pilotage de l’unité commerciale, stimulation de l’équipe.

* 1. Présentez les techniques d’accompagnement individuel à mettre en œuvre pour améliorer son efficacité commerciale de Caroline.
	2. Présentez les différentes étapes de votre animation de la réunion hebdomadaire.

**Annexe 13 - Grille d’évaluation d’un entretien de vente de Caroline**

**(Observation faite la semaine précédant les soldes)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PHASES DE LA VENTE** | **OUI** | **NON** |
| **PHASE D’ACCUEIL** |  |  |
| Phrase d’accueil ouverte |  | **X** |
| Vendeur souriant, dynamique… |  | **X** |
| **DECOUVERTE DES BESOINS** |  |  |
| Ecoute active (regard, acquiescement…) | **X** |  |
| Obtient les informations qui permettent de proposer le bon produit |  | **X** |
| **REFORMULATION SI NECESSAIRE** |  |  |
| Prend en compte les éléments importants pour le client |  | **X** |
| **ARGUMENTATION** |  |  |
| Met le produit dans les mains du client / sort le produit du rayon | **X** |  |
| Sélectionne le produit avec conviction et enthousiasme |  | **X** |
| Répond précisément aux attentes du client |  | **X** |
| Reformule les caractéristiques du produit en avantages pour le client |  | **X** |
| **REPONSE AUX OBJECTIONS** |  |  |
| Ne dit aucun « non » | **X** |  |
| Pose une question retour |  | **X** |
| Va dans le sens du client | **X** |  |
| **VENTE COMPLEMENTAIRE** |  |  |
| Amène bien la vente complémentaire |  | **X** |
| Propose un produit adapté à la pratique du client |  | **X** |
| **CONCLUSION ET PRISE DE CONGE** |  |  |
| Rassure le client  |  | **X** |
| Personnalise la vente |  | **X** |
| Prend congé  | **X** |  |