

LA VENTE DANS UN ENVIRONNEMENT INTERNATIONAL

PARTICIPANTS

Tout professionnel de la vente étant amené à échanger avec une clientèle étrangère

PREREQUIS

Notions basiques d'anglais

DUREE

2 jours de formation soit 14 heures

TARIF 2023

Sur devis

SESSIONS

En Présentiel ou intra-entreprise

INTERVENANTS

Professionnels experts de la vente « retail » dans un environnement international

MODALITES

D'EVALUATION

Activités pédagogiques actives, cas pratiques, mise en situation réelle

Attestation de fin de formation

Nos formations peuvent être adaptées aux personnes en situation de handicap

CONTEXTE

Première destination touristique au monde, la France s'est imposée au fil du temps comme une destination incontournable pour de nombreux visiteurs.

L'ouverture à de nombreuses cultures et nouvelles habitudes d'achat impose aux vendeurs et vendeuses la création d'un environnement de confiance pour conclure des transactions commerciales avec succès.

A l'horizon des Jeux Olympiques de 2024, et au-delà, les agents d'accueil et employés du secteur de la distribution se doivent d'être bien préparés.

La formation « La vente dans un environnement international » vous permettra, en 2 jours de formation, non seulement d'être bien préparés à ce challenge, mais également de faire valoir vos compétences acquises si vous êtes en recherche d'un emploi dans ce secteur.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Connaître les grands courants culturels et les habitudes d'achat d'une clientèle variée
- Partager les expériences issues de situations réelles
- Se préparer à établir une relation de confiance dans un contexte international
- Adopter les bons réflexes selon la situation et les exigences du client
- Disposer des notions de base en anglais pour conclure l'acte de vente en s'assurant d'avoir bien répondu aux attentes du client.
- Se positionner comme la meilleure interface entre les visiteurs et votre offre de produits ou services
- Appliquer les gestes qui feront la différence et la réputation de votre point de vente

LES PLUS DE CETTE FORMATION

- Recueil des attentes opérationnelles des participants
- Une compréhension des notions de base utiles pour approcher le client
- Disposer d'outils pour assurer la vente et le service client
- L'application immédiate des acquis dans votre fonction de vendeur
- L'apprentissage des **phrases-clés en anglais** qui feront la différence
- L'étude de cas réels par des exercices pratiques et mises en situation
- Méthodologie participative

DEROULE

- 1- Améliorer ses connaissances de base en géographie**
 - L'Europe
 - Les principales zones hors Union Européenne
- 2- Connaître les spécificités culturelles des clients**
 - La clientèle « Nord Europe »
 - La clientèle « Europe de l'Est »
 - La clientèle « Europe de l'Ouest »
 - La clientèle « Europe du Sud »
 - Les habitudes d'achat de la clientèle « Hors Europe »
 - o Amérique du Nord
 - o Amérique Centrale et Amérique du Sud
 - o Russie
 - o Afrique
 - o Asie continentale et du sud-est
 - o Autres zones
- 3- Adapter son offre au type de clientèle**
 - Se préparer en amont
 - Présélectionner l'offre de produits et services en fonction de la clientèle
 - Considérer l'offre d'un point de vue du budget moyen
- 4- Approcher le client en point de vente et le mettre en confiance**
 - Comprendre la notion d'espace à respecter
 - Maîtriser les basiques de la langue anglaise
 - La communication non verbale et les incompréhensions liées à la langue
 - Gérer son stress
 - Les clés de la mise en confiance
 - Adopter la bonne posture
- 5- Gérer la clientèle étrangère en point de vente**
 - Analyser rapidement les besoins
 - Comprendre les facteurs freinant l'acte d'achat
 - Se mettre à la place de l'acheteur
 - Persuader sans insister
 - Proposer un service client adapté
 - Les possibles phases de négociation
- 6- Conclure la vente**
 - L'acte d'achat
 - Le service après-vente
 - Gérer les conflits éventuels en cas d'insatisfaction
 - Assoir l'image du point de vente pour un renouvellement d'achat

NOUS CONTACTER

contact@wersus.fr

01 82 02 29 89

www.wersus.fr