

# CHEF DE RAYON - La relation clients / fournisseurs

## Objectifs pédagogiques

Savoir gérer la relation avec les fournisseurs : acheter et négocier

Savoir gérer la relation clients : conseiller, vendre

## Public concerné

Chef de rayon

## Pré-requis

Aucun prérequis n'est nécessaire

## Durée

16h00

## Programme complet

### 1) La relation fournisseurs : l'administration des achats

-

Recherche de sources d'approvisionnement :

- Où ? Pourquoi ? définir les règles
- S'approvisionner en local
- L'importation directe ou par les importateurs locaux
- Les sources d'informations disponibles
- La construction du Pareto Fournisseurs
- L'obtention d'un prix
- Les critères de choix
- Connaitre son marché
  - Les attentes des clients
  - La concurrence : évaluer sa position concurrentielle

Exercice pratique : construction du Pareto Fournisseurs

## **2) La relation fournisseurs : la négociation**

- La préparation de ses négociations : ses objectifs, les enjeux, la marge de manœuvre
- Elaboration d'un tableau des objectifs et des concessions/contreparties
- Savoir obtenir une contrepartie à toute concession

Exercice pratique : jeux de rôle sur la négociation

## **3) La relation clients : les techniques de vente**

- La découverte des besoins et attentes du client
  - Que découvrir ? habitudes de consommation, attentes vis-à-vis du produit, besoins particuliers...
  - La détection des besoins : le rationnel
  - La détection des motivations: l'irrationnel
  - les outils de la découverte : questionnement, empathie, écoute active,

reformulation

Travaux pratiques : construction de trames de découverte du client

## 4) Affiner son argumentation

- Le choix de ses arguments en fonction des informations recueillies lors de la phase de découverte du client
- L'argumentation construite et structurée
- La technique du C.A.B/P (caractéristique / avantage / bénéfice et preuve) savoir communiquer en termes de bénéfices client pour davantage de personnalisation
- Utiliser des preuves pertinentes
- Se démarquer de la concurrence en valorisant ses produits

Exercice : construction d'argumentaires en lien direct avec les besoins identifiés durant la phase de découverte

## 5) Traiter les objections

- Les différents types d'objections et leur cause
- Les attitudes à adopter face aux objections
- Les trois étapes clés du traitement d'objections (écouter / accueillir / traiter)

Exercice : Entraînement pratique sur les objections les plus fréquentes rencontrées

**Les + de la formation**

Une pédagogie active :

La formation est conçue pour être un véritable entraînement à partir des situations réalistes et vécues par les participants en situation de manager de rayon.

Un découpage de la formation qui alterne :

- des trainings de découverte
- des trainings d'expérimentation,
- des trainings d'opérationnalité.