CHEF DE RAYON

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

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

Moyens Pédagogiques

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.

Evaluation du contrôle des connaissances

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de mises en situation et de travaux pratiques.

Mode de validation de la formation

Attestation de formation.

- 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