

Bonjour et bienvenue!

Accompagner la formation des vendeurs
Et réussir le management
de nos points de vente



Programme de l'atelier

11h00	Accueil des participants/présentation formation « Développer nos ventes grâce à une relation client personnalisée »
11h30	Valoriser l'action de formation
13h00	Déjeuner
14h30	Valoriser l'action de formation (suite)
15h15	Motiver nos vendeurs: l'entretien hebdomadaire
16h15	Encourager les progrès
17h00	Pause
17h15	Donner des feedbacks
18h15	Conclusion de la journée « Le manager coach » et prise d'engagements de mise en pratique

Atelier Développer nos ventes grâce à une relation client personnalisée

Le programme proposé sera revu à la suite de l'analyse initiale

Journée 1: Offrir un accompagnement personnalisé à chaque visiteur

- 9h Accueil et importance du rôle d'accueil et de vente
- 9h45 Autodiagnostic de nos capacités de vente/retour visites
- 10h15 Pause
- 10h30 Savoir modifier son comportement et développer son enthousiasme.
- 11h30 Réussir l'accroche et la qualification des clients
- Créer la confiance et être proactif dans la relation.
 - Différencier nouveaux clients / clients fidèles.
- 12h30 Déjeuner
- 13h45 Comment offrir un accompagnement personnalisé : la préparation
- 14h30 Bien présenter la maison: raconter l'histoire Balenciaga
- 15h30 Découvrir les besoins
- Poser les bonnes questions de découverte.
/ Quel est le but de sa visite? Etc...
- 16h30 Conclusion journée et plan d'action



Étape 3

Atelier Développer nos ventes grâce à une relation client personnalisée

Journée 2: Offrir à chaque client une expérience exceptionnelle

9h00 Mise en commun des thèmes abordés précédemment

9h30 Approfondissement de la découverte

- Découvrir les vraies attentes de nos clients
- Etre davantage force de proposition auprès des clients / développer une intelligence de situation

10h30 Pause

10h45 Argumenter, sélectionner puis présenter nos articles en fonction des attentes détectées

11h30 Suggérer en utilisant un vocabulaire imagé « Victoria adore ce... » ou en conseillant le client sur son look.

S'appuyer sur l'expérience vécue en tant que client Balenciaga Faire rêver le client. Partager une histoire autour de chaque produit.

12h30 Déjeuner

13h45 Identifier les différents type d'objection des clients
Balenciaga

14h30 S'entraîner à répondre aux objections

15h30 Pause

15h45 Accompagner nos clients jusqu'à la prise de congé

16h30 Synthèse de la vente en boutique / Engagements de mise en pratique



Étape 3

Atelier de Perfectionnement

Développer nos ventes grâce à une relation client personnalisée

Le programme proposé sera revu à la suite de l'analyse initiale

Journée 3: Etre ambassadeur de la maison, donner envie de revenir

9h00 Mise en commun sur les thèmes abordés précédemment et sur les nouvelles pratiques à l'issue de la formation

10h00 Offrir à nos clients le luxe d'être reconnus

11h00 Optimiser la gestion de l'espace caisse et de l'espace

12h15 Déjeuner

13h30 Réussir l'accueil en cabines

14h30 Développer les ventes complémentaires : présenter la nouvelle collection

15h30 Entraînements sur ventes délicates

Brainstorming: Qu'est-ce qu'une vente délicate dans nos points de vente?

Exemples de situation:

Le client qui connaît mieux votre collection que vous

La mère et sa fille / Le couple. faire face aux critiques de la marque

17h00 Conclusion de la journée / Engagements de mise en pratique



Étape 3

Développer nos ventes grâce à une relation client personnalisée

Le programme proposé sera revu à la suite de l'analyse initiale

Journée 4 : Clientèle internationale: rendre inoubliable leur visite de notre point de vente

9h00 Mise en commun sur les thèmes abordés précédemment

9h30 Quelles sont les attentes de nos clients internationaux lorsqu'ils visitent nos points de vente?

Brainstorming

Extraits de films sur l'art de vivre et le luxe à l'européenne

10h30 Pause

10h45 Accueillir nos clients dans les standards Balenciaga...tout en tenant compte de leurs spécificités culturelles

Quizz de connaissances sur les spécificités culturelles de nos clients, Chinois, Thaïlandais, Middle east, Américains / Brésiliens, Russes,, Etc

Bonnes pratiques

12h15 Déjeuner

13h30 Entraînement à l'accueil et la vente interculturelle

Exemples de situation:

Réussir l'accueil de nos clients Internationaux.

16h30 Conclusion / Engagements de mise en pratique



Étape 3

Objectifs

1. Valoriser l'action de formation
2. L'entretien de retour de formation

Réussite d'une action de formation auprès de nos collaborateurs : actions

Mise en application / facile à mettre en place, actions concrètes sur le terrain.

Réponse à une problématique concrète (Contenu, participation)

Volume des formés : référentiel pour tous et émulation des individus grâce au groupe

Mesure du résultat et de son évolution (CA). Critères objectifs.

Adhésion des collaborateurs à la formation. Les motiver, comprendre ce qu'ils font.

Accompagnement du manager (Relais sur le terrain) / puisse suivre

Exemplarité du manager

Qualité de la formation (Expérience formateur)

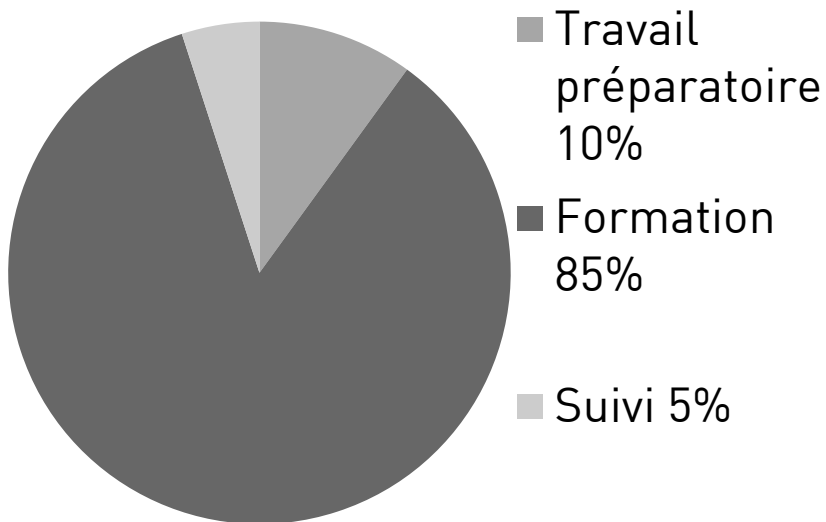
Bénéfique pour le collaborateur / reconnaissance en interne et par le management/comprendre l'intérêt

Outils pour mieux réussir

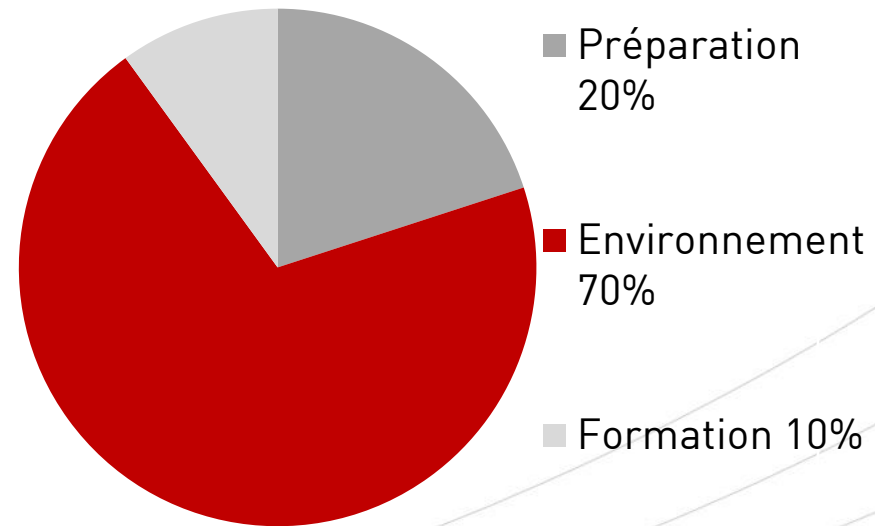
Faire le lien avec les entretiens d'évaluation

Efficacité d'une formation

Investissement



Raison de l'échec d'une formation



Accompagnement par la hiérarchie de l'effort de formation

Que devons nous faire lorsque
nos collaborateurs rentrent de
formation ?

Accompagnement par la hiérarchie de l'effort de formation

Forrest Gump

Accompagnement par la hiérarchie de l'effort de formation

- Inclure le temps nécessaire à la mise en œuvre
- Définir des paramètres de performance inhérent à la formation
- Suivi programme dans les calendriers
- Résultats obtenus formalisés et validés conformément aux objectifs initiaux

Accompagnement par la hiérarchie de l'effort de formation

Avant

- Présenter, expliquer
- Soutenir
- Faire adhérer, s'assurer de la compréhension du fond et des objectifs

Pendant

- Participer à la démarche, montrer l'exemple, avoir suivi une formation et participer aux formations des collaborateurs

Après

- Communiquer sur le suivi
- Communiquer sur des résultats concrets et mesurables
- Encourager les points positifs, montrer la progression
 - Fixer des objectifs et inciter les collaborateurs à proposer des actions.
 - Positiver sur les retours, récompenser sur les résultats
- Reparler de la formation dans les réunions hebdomadaires
- Mise en place des outils identifiés, les lancer en action direct
- Faire des points réguliers/piqure de rappel (trimestriel?), prise en compte des retours et faire évoluer/adapter les outils
- Faire prendre conscience « à chaud », sur le terrain, des problèmes de savoir-être, coacher sur les points d'amélioration.
- Soutenir les collaborateurs dans leur évolution/intégrer les résultats dans les évaluations.

Accompagnement par la hiérarchie lors du retour de formation

Faire un entretien de fin de formation : Un par un et / ou en groupe

Retour et sentiment sur la formation

Faire le lien avec l'entretien pré-formation

Qu'est ce qu'ils ont retenu?

Ce que cela leur a apporté?

Ce qu'on aurait pu avoir d'autres?

Qu'est ce qu'ils ont identifié de concret à changer?

Côté positif et côté négatif. Qu'est ce que tu as apprécié le plus?

Qu'allez vous mettre en œuvre? Notamment par rapport au référentiel.

Option : Pour ceux qui ne participent pas beaucoup à une réunion collective,
s'assurer individuellement que le message est passé pour tout le monde

Avez-vous identifié des axes d'amélioration?

Mettre en place un suivi périodique. Encourager et motiver sur ses objectifs.

Utiliser les retours client positifs pour faire remarquer les évolutions.

La relation

Le retour d'informations

Amélioration des
compétences

Performances de
l'entreprise

Coaching

Délégation

Entretien individuel

Feedback

Entretien vendeur

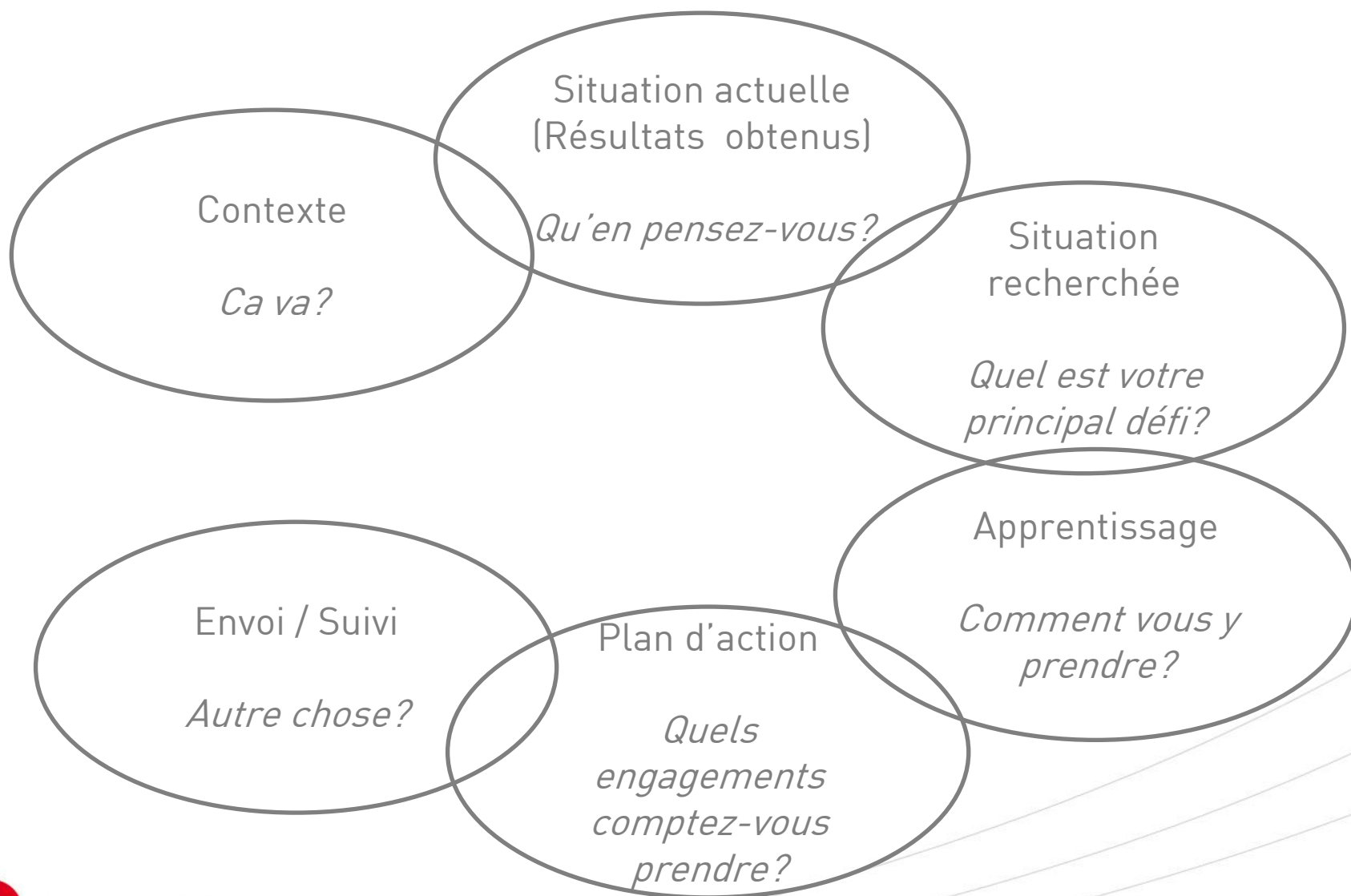


Démarrer l'entretien

Comment s'est
passé le week-end?



L'entretien hebdomadaire en 6 points



Constat

ENCOURAGEMENT



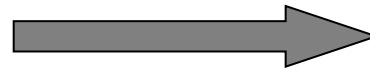
MOTIVATION

DEVALORISATION



DEMOTIVATION

INDIFFERENCE



FRUSTRATION

Bulletin scolaire


	NOTES
	MOIS EN COURS
FRANCAIS	14/20
MATHS	07/20

Voir d'abord **le positif**

Bulletin scolaire

	NOTES	
	MOIS PRECEDENT	MOIS EN COURS
FRANCAIS	14/20	14/20
MATHS	03/20	07/20

Bulletin scolaire



Encourager sur une
évolution ou sur un **effort** !

Bulletin scolaire

	NOTES	
	MOIS PRECEDENT	MOIS EN COURS
FRANCAIS	14/20	14/20
MATHS	03/20	07/20



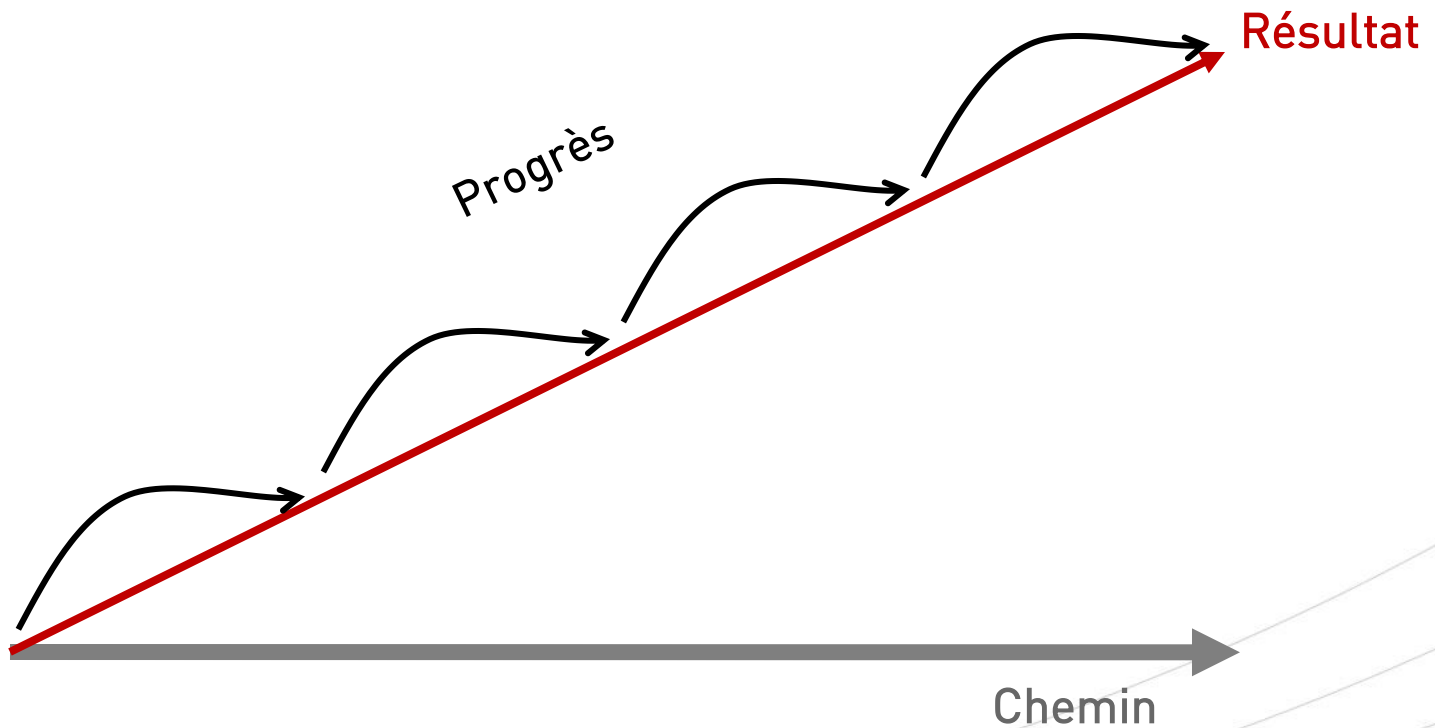
**Féliciter prioritairement
selon l'image de l'autre**

A quel moment **nos collaborateurs**
ont-ils le plus besoin
d'**encouragement** ?

À l'arrivée?

Pendant
la course?

Le résultat dépend d'une succession de petits progrès



Critères

Critères pour une valorisation efficace:

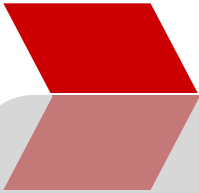
- ✓ Basée sur un fait concret
- ✓ Sincère
- ✓ Personnalisée
- ✓ Désintéressée
- ✓ Encourageante
- ✓ D'égal à égal



« Il vaut mieux **encourager** les purs sang,
que fouetter les ânes . »



Notons par écrit :



Quand avez-vous **félicité** votre plus proche collaborateur pour la dernière fois?

Notons par écrit :

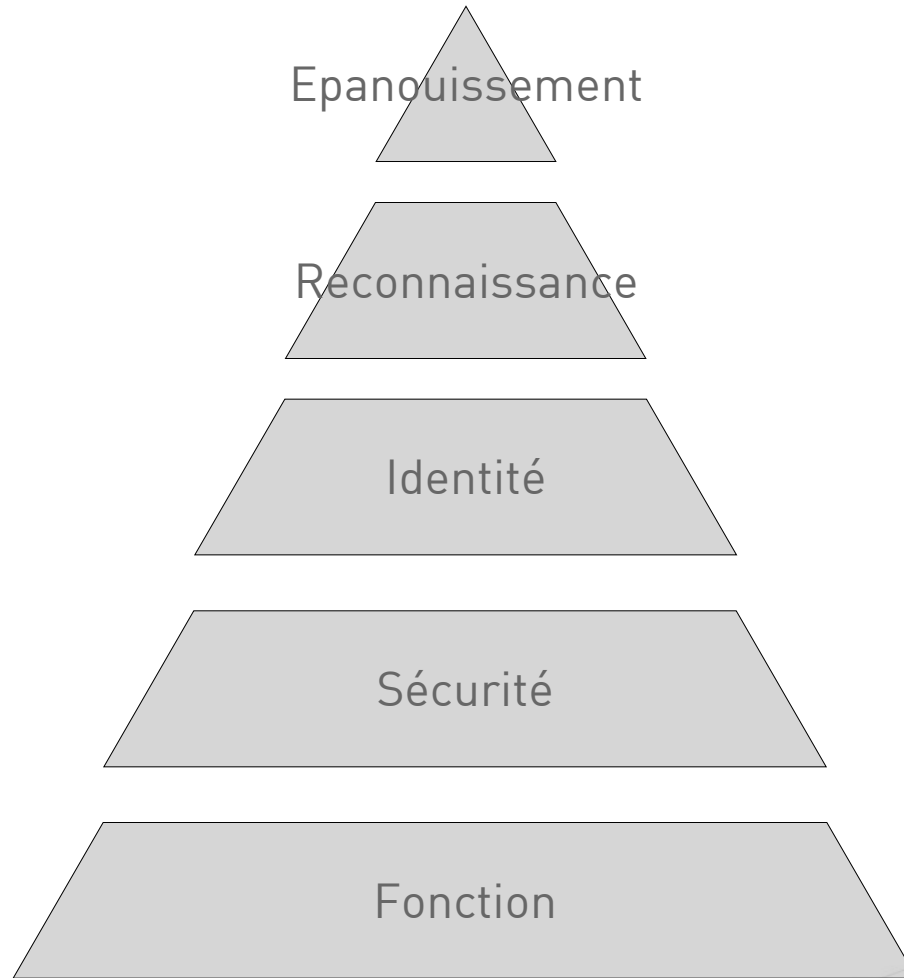
Quand votre supérieur hiérarchique
vous a-t-il **félicité**
pour la dernière fois?

En moyenne ...

Collaborateur : 3 Jours

Supérieur hiérarchique : 3 Mois

Pyramide de Maslow



*ÉCHELLE DES
BESOINS*

Offrir ... un Feed Back!

Ouverture

Obtenir son écoute

Souhaites tu mon feed back?

Fait ... Fait...

Eviter le jugement

J'ai observé dans telle situation!

Résultat

Souligner les + ou ↗

Une conséquence a été, par exemple ...

Informier

Ni sermon, ni menace

Je souhaite partager cette information ...

Reformuler

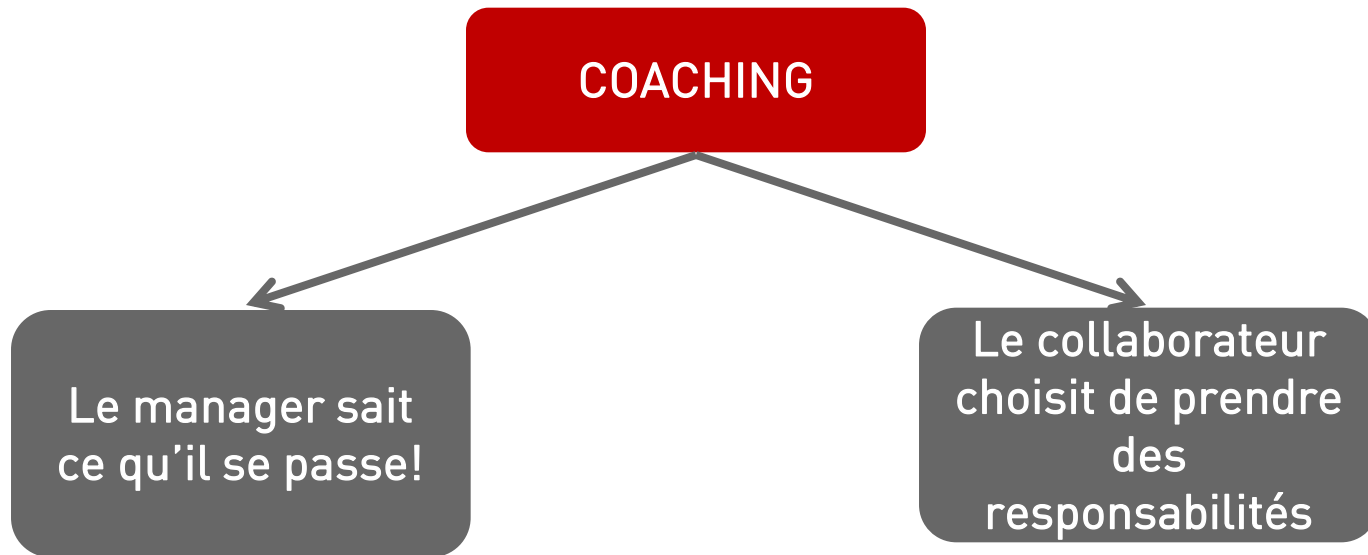
Se tourner vers le futur

Cela te permettra de ...

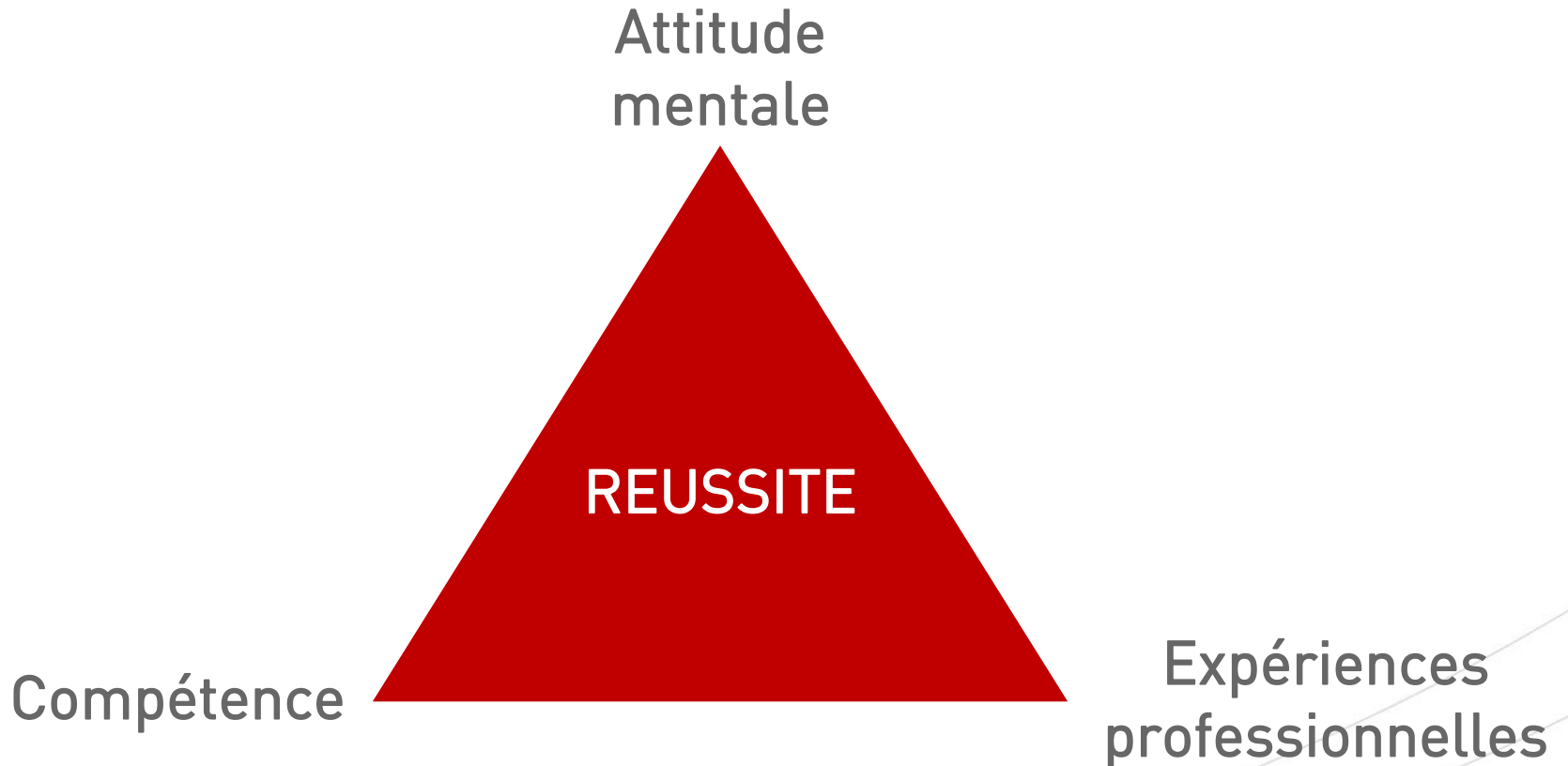
Comment accompagner son collaborateur vers plus de performance?



Le Manager Coach



Comment développer la réussite, « l'esprit de gagnant »?



« Chaque difficulté rencontrée doit être
l'occasion d'un nouveau progrès. »

Pierre de Coubertin