

PROGRAMME DE FORMATION

INTITULÉ DE LA FORMATION : THOM 2

Vente THOM

1. Objectifs du module

À la fin de la formation, les participants sont capables de :

- Identifier les besoins du client
- Argumenter pour valoriser un bijou
- Dépasser les attentes en proposant un bijou plus cher et plus de bijoux

2. Public et pré requis

- **Taille des groupes : 15 participants maximum**
- Type de public : conseiller de vente ayant entre 8 mois et 12 mois d'ancienneté chez THOM
Ces formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap avec un aménagement qui sera prévu à cet effet.
- Connaissances requises :
 - Avoir visionné le module « La Découverte client »
 - Avoir visionné le module « La Découverte Flash »
 - Avoir visionné le module « L'argumentation »

3. Modalités techniques et pédagogiques

- Supports et matériels utilisés :
 - Post-it, feuille, stylo, marqueur, tableau, plan d'action
- Modalités pédagogiques :
 - Théories, participatif et exercices
 - Analyses, réflexions
 - Mises en pratique, simulations, jeux de rôles
 - Débrief, corrections et apports de l'animateur
 - Plateforme interactive
- Intervenant :
 - Formateurs internes et occasionnels

4. Modalités de suivi, d'évaluation et de sanction

- Modalités de suivi : Feuilles de présence émargées par demi-journée par les stagiaires et le formateur
- Modalités d'évaluation : Mises en situation, questionnaires papiers et/ou digitaux
- Modalités de sanction : Attestation de fin de formation individualisée mentionnant l'évaluation de la formation

5. Modalité de déroulement

- Dates et lieux : A définir
- **Durée : 7 heures**
- **Horaires : 09h30 – 17h30 ou 10h00 – 18h00 à définir**
- Coût : À définir sur devis

6. Contenu détaillé et séquencé de l'action

1. L'attitude et l'accueil THOM
 - a. Comprendre l'attitude à adopter pour satisfaire son client
 - b. Connaître les gestes métier de l'accueil
2. La prise de contact
 - a. Connaître les entrées en relation en fonction de la typologie de clients
3. La découverte client et la présentation du bijou
 - a. Identifier les besoin du client et proposer les bijoux correspondants
4. L'argumentation
 - a. Valoriser les bijoux proposés
5. Vendre plus et plus cher et conclure la vente
 - a. Dépasser les attentes du client en proposant un bijou plus cher et plus de bijoux