

Vendre & fidéliser en magasin

13 vidéos

1 fiche mémo

2 fiches analyse

1. Traiter les réclamations

- Comment calmer un client en colère en magasin ?
- Comment traiter la réclamation elle-même ?
- Comment rebondir sur une réclamation pour fidéliser et faire des ventes complémentaires ?

2. Questionner

- Pourquoi questionner les clients en magasin ?
- Quels sont les 2 points clés à retenir de cette fiche mémo ?

3. Poser les bonnes questions

- Erreur
- Modèle

4. Evaluer le questionnement

5. Identifier les motivations client

my learning place

Accueil

SA



Vendre & fidéliser en magasin

Parcours CAMPUS

Moteur de recherche : cliquer sur **Ctrl + F**

1. Traiter les réclamations

Savoir amortir les réclamations en magasin et les traiter pour sur satisfaire et fidéliser



Comment calmer un client en colère en magasin ?



Comment traiter la réclamation elle-même



Comment rebondir sur une réclamation pour fidéliser et faire des ventes complémentaires

2. Questionner

Faire parler le client pour comprendre ses attentes et trouver le bon produit



Pourquoi questionner les clients en magasin ?



Le questionnement en magasin



Quels sont les 2 points clés à retenir de cette fiche mémo ?

3. Poser les bonnes questions



Pour cette vidéo **erreur**, indiquez ci-contre le nombre de questions **ouvertes**, **factuelles** et **fermées** posées par le vendeur.

3.1.1

Questions ouvertes *

- 0
 1
 2
 3
 4

Valider

3.1.2

Questions factuelles *

- 0
 1
 2
 3
 4

Valider

3.1.3

Questions fermées *

- 0
 1
 2
 3
 4

Valider

*



Pour cette vidéo **modèle**, indiquez ci-contre le nombre de questions **ouvertes**, **factuelles** et **fermées** posées par le vendeur.

3.2.1

Questions ouvertes *

- 1
 2
 3

Valider

3.2.2

Questions factuelles *

- 1
 2
 3

Valider

3.2.3

Question alternative *

- 1
 2
 3

Valider

4. Evaluer le

