

# Mieux vendre

## Modalités

**Durée :**

2 jours – 14 heures

**Dates :**

Du 23 et 24 février 2012

Du 23 et 24 avril 2012

Du 18 et 19 juin 2012

Du 08 et 09 octobre 2012

**Horaires et Lieu :**

9h-12h30 – 13h30-17h

INFL - Montreuil (93)

**Public :**Libraires,  
vendeurs en librairie.**Prix :**

Inter : 400€ HT/personne

Intra : 1500€ HT la journée

**Formation en Inter  
ou Intra**

## Objectifs :

Aller vers les clients, identifier les attentes des clients et formuler des propositions adaptées. Développer les ventes additionnelles.

## Contenu :

**La fonction « vente » du libraire**

- Les comportements d'achat des lecteurs et le conseil des libraires (étude de statistiques, de sondages et échange d'expériences).

**La conduite d'un entretien de vente**

- La prise de contact : la mobilisation de l'assertivité, la communication verbale et non-verbale.
- La découverte du client et de sa demande : l'écoute active pour valoriser l'interlocuteur et identifier la demande réelle.
- Les techniques de questionnement.
- La formulation de propositions adaptées à la demande.
- La structuration d'une proposition.
- L'expression claire et simple.
- Le fonctionnement du feed-back.
- La mise en valeur d'un livre par le geste et la parole.
- Les réponses aux objections.
- La validation de l'achat.
- La formulation de propositions additionnelles.
- La conclusion de l'acte de vente.
- La prise de congé.

## Méthodes :

La formation alterne les apports théoriques, les exercices pratiques et les jeux de rôle tirés de l'expérience des libraires.

## Moyens :

Vidéoprojecteur, librairie-atelier, ordinateur.