

Module

Vendre aux clients étrangers

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- identifier les attentes du client étranger
- repérer les différentes perspectives culturelles et leurs influences sur les styles de vente et d'achat
- adapter leur comportement et leurs méthodes commerciales en fonction de la nationalité des clients.

A qui s'adresse ce séminaire ?

Tous les membres des équipes de vente amenées à vendre aux clientèles étrangères.

Durée : 2 jours

Renseignements :

Aude Borne

Tel : 01 47 54 96 40

Email : a.borne@memento-conseil.com

Programme

Prise de conscience de la culture et de son influence sur son propre comportement

Analyse du processus de vente et repérage des points de frictions potentiels

- accueil en boutique
- orientation sur le point de vente
- sélection du produit
- prix : notion du prix (prix fixe, affiché, devises, HT, TTC...)
- paiement : moyens de paiement
- emballage
- SAV / Détaxe / Garantie
- Notion de service

Les grandes clientèles étrangères et leurs particularités culturelles

- La clientèle nord américaine
- La clientèle asiatique
- La clientèle moyen orientale
- La clientèle des pays de l'est
- La clientèle européenne

Optimisation des relations de vente avec la clientèle étrangère

Approche pédagogique

Phase amont

Diagnostic de votre contexte et personnalisation de nos modules

- **prise de connaissance** et appropriation de votre vocabulaire, de votre culture d'entreprise, de vos produits
- **analyse** des documents de travail, visite des points de vente, identification des points forts et des axes de progrès
- **implication** des participants, recueil des attentes de l'ensemble des acteurs concernés
- **mise au point de supports** et d'outils pédagogiques personnalisés

Formation

Travail des axes de progrès identifiés avec des modules interactifs, autour d'une triple dimension :

- **le savoir-faire** : pour garantir de meilleures pratiques et un passage à l'acte plus facile
- **le savoir être** : pour orienter encore davantage les comportements vers la satisfaction du client
- **le mental** : pour donner envie et plaisir de passer à l'acte

Définition de **plans d'actions individuels** transmis au manager

Phase aval

Suivi et mesure de l'impact des formations avec Mémonto Follow up, un outil pédagogique inédit

- **mesure qualitative** : applicabilité des méthodes sur le terrain, rapidité et efficacité de la mise en place, ...
- **mesure quantitative** : évolution des performances de vos équipes (prises de contact, taux de conclusion, ventes additionnelles, indicateurs internes)

Mise en perspective avec le suivi des plans d'actions individuels, des visites mystères, ...