

## Programme de Formation : Techniques de Vente en Magasin de trottinette

### 1. Présentation de la Formation

La formation **Techniques de Vente en Magasin de Trottinette** a pour but de renforcer vos compétences commerciales et techniques afin de vendre efficacement des trottinettes en magasin. Elle vous permettra de :

- Maîtriser les étapes essentielles du processus de vente.
- Développer des techniques adaptées aux attentes spécifiques des clients (budget, autonomie, style, performance).
- Optimiser vos performances commerciales tout en garantissant un service professionnel (conseils, SAV, fidélisation).

### 2. Objectifs de la Formation

1. **Comprendre les différentes étapes du processus de vente** (accueil, découverte du besoin, argumentation, conclusion).
2. **Cerner les besoins spécifiques des clients** et proposer la trottinette la plus adaptée (puissance, autonomie, prix).
3. **Gérer les objections et conclure la vente** (fiabilité, coût, entretien).
4. **Améliorer la relation client** et mettre en place une fidélisation efficace (SAV, offres de maintenance).
5. **Accroître la satisfaction et l'expérience client** pour favoriser le bouche-à-oreille et la rentabilité.

### 3. Publics Visés

- **Vendeurs** souhaitant se spécialiser dans la vente de trottinettes.
- **Responsables de magasin** voulant renforcer leurs compétences managériales et commerciales.
- **Nouveaux recrutés** dans le secteur de la mobilité urbaine (trottinettes, vélos électriques...).
- **Étudiants ou toute personne** désirant se lancer dans une carrière commerciale spécialisée.

### 4. Prérequis

- Aucun prérequis obligatoire.
- Intérêt pour la vente et/ou la mobilité urbaine.
- Curiosité pour les aspects techniques (batteries, moteur, entretien) utile mais non indispensable.

## 5. Dates, Modalités et Voies d'Accès

- **Durée** : 7 heures par jours pendant 7 jours, donc un total de 35 heures.
- **Présentiel** : la formation se déroulera au sein des locaux d'un magasin de trottinette.

---

## 6. Contenu de la Formation

### 1. Découverte de l'Univers de la Trottinette

- Types (électriques, mécaniques) et caractéristiques (moteur, batterie, freinage, autonomie).
- Tendances du marché et évolutions réglementaires.

### 2. Accueil du Client & Analyse de ses Besoins

- Techniques d'accueil et d'écoute active.
- Questions clés pour comprendre l'usage (budget, distance, confort recherché).

### 3. Argumentaire de Vente & Mise en Avant des Bénéfices

- Construction d'un discours convaincant.
- Valorisation des avantages (économies, écologie, praticité).

### 4. Gestion des Objections & Négociation

- Réponses aux questions sur la fiabilité, l'autonomie, le prix, l'entretien.
- Techniques de négociation adaptées au profil client.

### 5. Clôture de la Vente & Vente Additionnelle

- Méthodes de closing efficaces.
- Propositions d'accessoires, garanties étendues et packs de révision.

### 6. Maintenance Préventive & Notions Techniques

- Entretien régulier (pneus, freins, batterie).
- Diagnostic rapide des pannes pour informer et rassurer le client.

### 7. Cadre Réglementaire & Sécurité

- Règles de circulation, vitesse autorisée, port du casque.
- Normes CE, obligations légales, garanties.

### 8. Service Après-Vente & Gestion des Réclamations

- Organisation d'un SAV réactif et efficace.
- Communication adaptée et suivi des réparations ou retours.

### 9. Fidélisation du Client & Suivi Post-Achat

- Programmes de fidélité, cartes de réduction, offres de maintenance.
- Communication régulière (newsletters, invitations à des essais de nouveaux modèles).

### 10. Communication & Posture Professionnelle

- Techniques relationnelles pour instaurer confiance et professionnalisme.
- Gestion du stress et des situations délicates (clients exigeants, volume de vente).

---

## 7. Méthodes Pédagogiques et Techniques

- **Apprentissage Interactif** : simulations de vente, jeux de rôles, études de cas.
- **Supports Multimédias** : vidéos, présentations en ligne, fiches techniques sur les trotinettes.
- **Exercices Pratiques** : quizz, ateliers de démonstration, analyses de scénarios réels.
- **Suivi Personnalisé** : coaching individuel, retours d'expérience, axes d'amélioration ciblés.

---

## 8. Attitudes et Compétences Visées

- **Écoute active** et capacité à poser les bonnes questions.
- **Argumentation pertinente** et gestion des objections avec professionnalisme.
- **Maîtrise du produit** (fonctionnement, entretien, réglementation).
- **Fidélisation du client** via un SAV de qualité et un suivi personnalisé.
- **Confiance en soi et posture professionnelle** pour vendre avec aisance.

---

## 9. Modalités d'Évaluation

- **Évaluations formatives** : quizz et retours en fin de module.
- **Évaluations pratiques** : jeux de rôles, simulations de vente, tests techniques basiques.
- **Évaluation Finale** : examen écrit ou mise en situation complète (vente réelle ou simulée).
- **Suivi Post-Formation** : bilan des progrès et plan d'action pour renforcer les compétences sur le terrain.

---

## 10. Tarifs & Modalités de Prise de Contact

- **Tarifs Indicatifs** :
  - 2600 EUR HT.

**Devis Personnalisés** : réductions pour groupes ou entreprises formant plusieurs collaborateurs.



### Contact

**Téléphone** : 06 26 11 89 71

**Email** : [proacademia.formation@outlook.com](mailto:proacademia.formation@outlook.com)

**Site en ligne** : [academiepro.fr](https://www.academiepro.fr/)