

## OBJECTIFS :

A l'issue de cette formation, le stagiaire doit être capable de répondre à l'ensemble des attentes des familles, selon leurs moyens, tout en prenant en compte la rentabilité de l'entreprise.

Pour cela il devra :

- Connaître les termes techniques et savoir les utiliser dans la vente.
- Savoir prendre la commande des obsèques et qu'elle soit juridiquement fiable.
- Vendre avec un catalogue, cerner les attentes des familles, avoir le bon comportement face au client, etc.
- Augmenter la valeur du "panier moyen" : amener les ventes vers une gamme supérieure en mettant en valeur les produits et services.

## PUBLIC :

- Conseillers Funéraires
- Dirigeants responsables de site

## CONTENU :

- La présentation détaillée des produits et services.
- Élaboration du tarif (par rapport à la réglementation).
- Accueil de la clientèle.
- Les locaux : magasin, bureau d'accueil, exposition(s).
- Le comportement du vendeur.
- Amélioration du panier moyen.
- La notoriété de l'entreprise et son développement.
- Les relations publiques de l'entreprise et de son dirigeant.
- La communication de l'entreprise.

**DURÉE :** 2 jour, soit 14 heures

## MOYENS :

Présentiel.

L'échange des expériences de chacun est favorisée par des exercices concrets, des témoignages et des cas pratiques.