

TECHNIQUES DE VENTE

Fondamental Présentiel À distance 2 jours

Date de mise à jour :

2025/01/07

Prix : 990 € HT

LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Apporter « le plus » qui fera la différence en positionnant le client au cœur de la vente
- S'approprier les outils d'amélioration de la qualité de service
- S'approprier les techniques de vente pour développer la motivation (le plaisir), l'autonomie des équipes de vente.
- Faire progresser les indicateurs de performances (indice de vente, taux de transformation) et le chiffre d'affaires
- Maîtriser les actions de fidélisation de la clientèle
- Connaître son mode de communication
- Personnaliser le conseil et la vente à l'aide d'une "boîte à outils" communication
- Faire vivre au client une expérience unique

À QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

Pour qui :

- Conseiller, conseillère clientèle
- Conseiller, conseillère de vente
- Chef d'entreprise
- Directeur de point de vente
- Manager
- Toute personne souhaitant acquérir ou développer des compétences en matière de relationnel client et de négociation commerciale

Prérequis :

Aucun

PROGRAMME

Contenu (progression pédagogique) :

MODULE 1 : LA 1ERE IMPRESSION

1. Introduction : « le triangle de la vente »
2. Les règles d'or de l'accueil
3. Prise de contact positive & motivante
4. Créer l'interaction avec le client
5. Les pièges à éviter

MODULE 2 : RECHERCHER LES BESOINS

1. Les techniques de découverte des besoins :
 - Écoute active et compréhensive
 - Questionnement
 - Reformulation
 - Silence
2. Cerner les besoins et les attentes client avec la méthode SONCAS

MODULE 3 : PRESENTER ET METTRE EN VALEUR SON OFFRE PRODUIT-SERVICE

1. Sélectionner et proposer l'offre produit-service
2. Argumenter : construire et présenter des arguments percutants
 - Méthode CAP : caractéristiques, avantages, preuves
 - Énoncer, argumenter & valoriser
3. Cerner les signaux d'achat "les feux verts"

MODULE 4 : TRAITER LES OBJECTIONS

1. L'objection : un atout, une force
2. Réfuter une objection en 6 étapes
3. Répondre à l'objection avec souplesse

MODULE 5 : LA CONCLUSION- LE JUGEMENT AFFECTIF

1. Comment conclure une vente ? COMMENT CONCLURE UNE VENTE ?
2. Ventes additionnelles et ventes complémentaires
3. Communiquer quant aux conditions commerciales
4. La stratégie du "Bien Finir"
5. Passez à autre chose
6. Quittez le client

MODULE 6 : MIEUX SE CONNAITRE & MIEUX CONNAITRE SON CLIENT

1. Le cadre de référence :
 - Boîte à outil personnelle
2. L'apport de l'analyse transactionnelle : les "Divers"
 - Mieux connaître son client
 - S'adapter à lui et à ses besoins

MODULE 7 : COMMUNICATION

1. Communication verbale : entendre et être entendu
2. Communication « non verbale » : ces gestes qui en disent long...
3. La distance adaptée : occuper l'espace
4. Les clés d'une communication positive

ORGANISATION

Équipe pédagogique : Un consultant expert de la thématique et une équipe pédagogique en support du stagiaire pour toute question en lien avec son parcours de formation.

Méthodes mobilisées et modalités d'évaluation : Alternance de théorie, de démonstrations par l'exemple et de mise en pratique grâce à de nombreux exercices individuels ou collectifs. Exercices études de cas et

cas pratiques rythment cette formation.

Ressources techniques et pédagogiques : Mélanges d'apports théoriques et de mises en applications, échanges dynamiques avec un professionnel. Un support power point, dossiers techniques et détaillés, études de cas concrets et pratiques seront remis à l'apprenant.

Délais et modalités d'accès à la formation : Prendre contact avec notre organisme par téléphone ou par courriel. Le délai d'accès est régi par l'agenda de l'organisme de formation (entre 2 et 8 semaines à réception du devis validé). En Visio via les plateformes Teams, Zoom ou autres outils de partage d'écran. En présentiel dans votre organisation, sur vos ordinateurs.

Accessibilité : Nous veillons à ce que les lieux mis à disposition pour la réalisation des formations présentielles puissent être accessibles à tous types de bénéficiaires. Merci de nous informer en amont si une situation de handicap se présente afin que nous adaptions au mieux le lieu de formation. Les sessions en e-learning et visioconférence sont accessibles à tous publics.

QUALITÉ DES FORMATIONS

Un avis de satisfaction – Note : 5/5