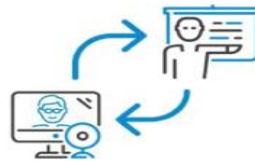


Public	Pré-requis	Durée	Coût
Vendeurs, technico-commerciaux, chargés de clientèle, responsables commerciaux, assistant(es) commercial(es)	Avoir une activité commerciale	3 jours soit 21 heures • 14 heures en présentiel • 7 heures en distanciel (dont 3 classes virtuelles d'une heure) Parcours sur une période de 1,5 mois	950 € HT 1 140 € TTC



Nature de la sanction : Attestation de fin de formation



Pédagogie

► Résultats attendus

Etre performant dans ses fonctions commerciales

► Objectifs pédagogiques

Appréhender les méthodes de vente
Prendre du recul sur ses pratiques commerciales
Maîtriser les étapes de la vente, de la conquête à la fidélisation
Savoir négocier et résister à la pression client
Savoir conclure ses ventes et atteindre ses objectifs

► Méthodes pédagogiques

MIX LEARNING (présentiel & distanciel)
Apports théoriques
Classes Virtuelles, quiz et forum
Modules de e-learning en neuropédagogie
Exercices et jeux de réflexion
Mises en situation filmées
Débriefings collectifs
Plans d'actions individuels



Calendrier 2021

► Agen

- En présentiel : 25 mai et 14 juin
 - Classes virtuelles (1h/classe) : les 10, 20 mai et 10 juin
- En présentiel : 04 et 19 novembre
 - Classes virtuelles (1h/classe) : les 18, 29 octobre et 17 novembre

► Périgueux

- En présentiel : 26 mai et 09 juin
 - Classes virtuelles (1h/classe) : 10, 19 mai et 4 juin
- En présentiel : 15 et 29 novembre
 - Classes virtuelles (1h/classe) : 28 octobre, 09 et 24 novembre

► Intervenants

- Olivier CUSSAC
- Stéphanie BOUYER

Lieux aménagés et modalités adaptées pour faciliter l'accès et l'usage aux personnes en situation de handicap.



PROGRAMME

Techniques de
vente &
négociation -
Ouverture en
distanciel

- Présentation du parcours
- CLASSE VIRTUELLE (équivalent 1h) : Les dimensions de la fonction commerciale (classe virtuelle)
- QUIZ (équivalent 10 min) : Questionnaire de positionnement

De la prise en
charge du client à
la découverte de
ses besoins -
Modules en e-
learning

- Modules 1 : Préparer sa visite commerciale
- Modules 2 : Préparer sa bibliothèque de questionnement
- Modules 3 : Détecter les besoins et motivations d'achat
- Modules 4 : Pratiquer l'écoute active

De la prise en
charge du client à
la découverte de
ses besoins -
Classe virtuelle

- Echanges autour des différentes thématiques
- Synthèse des apports théoriques
- Echanges sur les différentes thématiques
- Contextualisation des mises en situation pour le présentiel 1

De la prise en
charge du client à
la découverte de
ses besoins -
Journée en
présentiel

- Mises en situation des différentes techniques de ventes
- Apprentissage des techniques de vente, de la préparation à la découverte du client :

Maitriser les 3 dimensions de la fonction commerciale

- La dimension affective
- La dimension professionnelle
- La dimension commerciale

Préparer ses ventes

- Déterminer ses objectifs de la vente
- Optimiser ses objectifs en fonction de l'urgence et de l'importance
- Anticiper les objections et les contraintes clients pour mieux s'adapter et recueillir les informations essentielles
- Préparer et affiner son plan de découverte

Réussir la prise de contact

- Créer un climat favorable et ouvrir le dialogue avec le client
- Maitriser les notions de synchronisation, d'empathie et d'écoute active
- Réussir le premier contact en rendez-vous
- Déterminer et optimiser ses phrases d'accroche

Découvrir les attentes du client

- Appréhender les techniques de questionnement et de reformulation
- Identifier le besoin et les motivations du client
- Identifier les motivations du client : le S.O.N.C.A.S et comment l'exploiter
- Rendre son questionnement stratégique : Le S.P.I.S
- Développer son écoute active et son empathie
- Analyse des pratiques et Débriefing

De
l'argumentation à
l'accord client -
Modules en e-
learning

- Modules 1 : Mener une argumentation efficace et pertinente
- Modules 2 : Savoir écouter les objections
- Modules 3 : Répondre efficacement aux objections
- Modules 4 : Conclure pour vendre

PROGRAMME

De
l'argumentation à
l'accord client -
Classe virtuelle

- Echanges autour des différentes thématiques
- Synthèse des apports théoriques
- Echanges sur les différentes thématiques
- Contextualisation des mises en situation pour le présentiel 2

De
l'argumentation à
l'accord client -
Journée en
présentiel

- Mises en situation sur les pratiques de vente
- Apprentissage des techniques de vente, de l'argumentation à la fidélisation :

Argumenter avec conviction

- Construire un plan d'argumentation structuré
- Elaborer un argumentaire propre à son activité
- Se constituer un portefeuille de preuves personnalisées
- Développer des arguments percutants
- Optimiser l'utilisation du schéma C.A.P (Caractéristiques Avantages Preuves)

Traiter les objections

- Être stratège dans son traitement des objections (méthode A.I.C.V.R)
- Traiter toutes les objections de façon personnalisée
- Anticiper dès la découverte les objections prix
- Valoriser le prix de ses prestations

Conclure pour vendre

- Préparer la conclusion en amont
- Lever les derniers freins
- Emporter la décision
- Repérer les signaux d'achat directs et indirects
- Déclencher la prise de décision du client

Prendre congé et fidéliser

- Consolider sa visite pour fidéliser : préparer et amorcer la prochaine vente
- Quitter adroitement le client
- Analyse des pratiques et Débriefing

Clôture en
distanciel

- QUIZ (équivalent 10 min) : Evaluation
- MODULES ELEARNING COMPLÉMENTAIRES (équivalent 2 x 20 min)
 - Module 1 : Comprendre et s'adapter au client, les attitudes de Porter
 - Module 2 : Reformuler avec succès
- FORUM : Questions / Réponses