



## PUBLIC

Vendeurs, technico commerciaux, chargés de clientèle, assistantes commerciales



## PRÉ-REQUIS

Aucun



## DURÉE

03 jours – 21 heures



## MODALITÉS

14h en Présentiel +  
7h en Distanciel (3 classes virtuelles d'1h + 4h modules e-learning)



## TYPE DE VALIDATION

Certificat de réalisation  
Attestation de fin de formation

## » 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

### En distanciel :

- Classes Virtuelles : Activités interactives avec de nombreux échanges
- Modules e-learning courts, très interactifs avec vidéos, quiz, jeux, questions de réflexion, études de cas et fiches

### En présentiel :

- Apports théoriques / Exercices de réflexion
- Mises en situation filmées / Débriefings collectifs
- Plans d'actions individuels

## • MOYENS DE MISE EN ŒUVRE

- Plateforme de formation en ligne, accessible 24h/24
- Assistance technique et pédagogique, tout au long du parcours
- Outil de visio, intégré à la plateforme



## DATES ET LIEUX

### Agen

#### Session 1<sup>er</sup> semestre :

Classe virtuelle de début : le 3 Mai  
Journées présentielle : 24 mai et 13 juin.

#### Session 2<sup>nd</sup> semestre :

Classe virtuelle de début : 11 oct.  
Journées présentielle : 7 et 14 nov.

### Périgueux

Classe virtuelle de début : 11 sept.  
Journées présentielle : 18 et 19 sept.

Les dates et heures des 2 autres classes virtuelles intermédiaires seront fixées à la constitution du groupe



## TARIFS

950 € HT – 1140 € TTC









## INTERVENANT






Olivier CUSSAC  
Stéphanie BOUYER



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

## PROGRAMME

 15 min	<b>Module e-learning</b> A réaliser avant la classe virtuelle	Vérifiez vos accès à la plateforme d'apprentissage et testez votre matériel pour l'accès à vos classes virtuelles (Webcam, micro et haut-parleurs) / Comment naviguer sur la plateforme. Découvrez votre parcours de formation
 1h15	<b>Classe virtuelle N°1</b> (1h00)	Présentation de chacun / Recueil de vos attentes, besoins et objectifs  Echanges sur les dimensions de la fonction commerciale
 15 min	<b>Quiz de début de parcours</b> (15 min)	Répondez au questionnaire en ligne pour évaluer vos connaissances sur les fondamentaux de la vente et de la négociation, en début de parcours.
 1h00	<b>Modules E-learning</b>  Préparation et découverte du client	<b>4 Modules e-learning (de 15 min chacun)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Préparer sa visite commerciale</li> <li>• Préparer sa bibliothèque de questionnement</li> <li>• Détecter les besoins et motivations d'achat</li> <li>• Pratiquer l'écoute active</li> </ul>
 1h00	<b>Classe virtuelle N°2</b>  De la prise en charge du client à la découverte de ses besoins	Echanges autour des différentes thématiques  Synthèse des apports théoriques issus des modules e-learning  Contextualisation des mises en situation pour le présentiel
  7 h00	<b>Journée présentielle N°1</b>  De la prise en charge du client à la découverte de ses besoins	Apprentissage des techniques de vente, de la préparation à la découverte du client, avec mises en situation :  <b>Maitriser les 3 dimensions de la fonction commerciale</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La dimension affective</li> <li>• La dimension professionnelle</li> <li>• La dimension commerciale</li> </ul> <b>Préparer ses ventes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Déterminer ses objectifs de la vente</li> <li>• Optimiser ses objectifs en fonction de l'urgence et de l'importance</li> <li>• Anticiper les objections et les contraintes clients pour mieux s'adapter et recueillir les informations essentielles</li> <li>• Préparer et affiner son plan de découverte</li> </ul> <b>Réussir la prise de contact</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Créer un climat favorable et ouvrir le dialogue avec le client</li> <li>• Maîtriser les notions de synchronisation, d'empathie et d'écoute active</li> <li>• Réussir le premier contact en rendez-vous</li> <li>• Déterminer et optimiser ses phrases d'accroche</li> </ul> <b>Découvrir les attentes du client</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Appréhender les techniques de questionnement et de reformulation</li> <li>• Identifier le besoin et les motivations du client</li> <li>• Identifier les motivations du client : le S.O.N.C.A.S et comment l'exploiter</li> <li>• Rendre son questionnement stratégique : Le S.P.I.S</li> <li>• Développer son écoute active et son empathie</li> </ul>

 2h00	<p><b>Modules E-learning</b></p> <p>De l'argumentation à l'accord du client</p>	<p><b>Neuf modules e-learning (de 10 à 15 min chacun) :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Préparer son argumentation</li> <li>• Présenter avec conviction</li> <li>• Mener une argumentation pertinente et efficace</li> <li>• Prendre en main l'entretien commercial</li> <li>• Préparer une négociation</li> <li>• Présenter et défendre efficacement son prix</li> <li>• Savoir écouter les objections</li> <li>• Répondre efficacement aux objections</li> <li>• Conclure pour vendre</li> </ul>
 1 h00	<p><b>Classe virtuelle N°3</b></p> <p>De l'argumentation à l'accord du client</p>	<p>Echanges autour des différentes thématiques</p> <p>Synthèse des apports théoriques issus des modules e-learning</p> <p>Contextualisation des mises en situation pour le présentiel</p>
 7 h00	<p><b>Journée présentielle N°2</b></p> <p>De l'argumentation à l'accord du client</p>	<p>Apprentissage des techniques de vente, de l'argumentation à la fidélisation, avec mises en situation :</p> <p><b>Argumenter avec conviction</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Construire un plan d'argumentation structuré</li> <li>• Elaborer un argumentaire propre à son activité</li> <li>• Se constituer un portefeuille de preuves personnalisées</li> <li>• Développer des arguments percutants</li> <li>• Optimiser l'utilisation du schéma C.A.P (Caractéristiques Avantages Preuves)</li> </ul> <p><b>Traiter les objections</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Être stratège dans son traitement des objections (méthode A.I.C.V.R)</li> <li>• Traiter toutes les objections de façon personnalisée</li> <li>• Anticiper dès la découverte les objections prix</li> <li>• Valoriser le prix de ses prestations</li> </ul> <p><b>Conclure pour vendre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Préparer la conclusion en amont</li> <li>• Lever les derniers freins</li> <li>• Emporter la décision</li> <li>• Repérer les signaux d'achat directs et indirects</li> <li>• Déclencher la prise de décision du client</li> </ul> <p><b>Prendre congé et fidéliser</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolider sa visite pour fidéliser : préparer et amorcer la prochaine vente</li> <li>• Quitter adroitement le client</li> <li>• Analyser des pratiques et Débriefing</li> </ul> <p><b>Evaluation de la formation : Questionnaire de satisfaction</b></p>
 20 min	<p><b>Modules elearning</b></p>	<p><b>2 modules e-learning (de 10 min chacun) :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre et s'adapter au client, les attitudes de Porter</li> <li>• Reformuler avec succès</li> </ul>
 10 min	<p><b>Quiz de connaissances final</b></p>	<p>Evaluez vos acquis de fin de formation, en complétant le quiz en ligne de fin de parcours</p>

