

PROGRAMME

SÉQUENCE 1 : TECHNIQUES DE VENTES

- Introduction: « le triangle de la vente »
- Les règles d'or de l'accueil
- "les 4 x 20" Prise de contact positive & motivante
- Créer l'interaction avec le client
- Les pièges à éviter

SÉQUENCE 2 : RECHERCHER LES BESOINS

- Les techniques de découverte des besoins :
écoute active et compréhensive
Questionnement
Reformulation
Silence
- Cerner les besoins & les attentes client avec la méthode Soncas

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

- Sélectionner & proposer l'offre produit-service
- Argumenter: construire et présenter des arguments percutants
Méthode cap : caractéristiques, avantages, preuves
Énoncer, argumenter & valoriser
- Cerner les signaux d'achat « les feux Verts »

SÉQUENCE 4 : TRAITER LES OBJECTIONS

- L'objection: un atout, une force
- Réfuter une objections en 6 étapes
- Répondre à l'objection avec souplesse

SÉQUENCE 5 : LA CONCLUSION - LE JUGEMENT AFFECTIF

- Comment conclure une vente?
- Ventes additionnelles & ventes complémentaires
- Communiquer quant aux conditions commerciales
- La stratégie du « bien finir »
- Passez à autre chose
- Quittez le client

SÉQUENCE 6 : MIEUX SE CONNAITRE & MIEUX CONNAITRE SON CLIENT

- Le cadre de référence
Boîte à outil personnelle
- L'apport de l'analyse transactionnelle : « les drivers »
Mieux connaître son client
S'adapter à lui et à ses besoins

SÉQUENCE 7 : COMMUNICATION

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

PUBLIC ET PRÉREQUIS

« La meilleure des publicités est un client satisfait » BILL GATES

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**

Aucun prérequis n'est demandé pour cette action de formation

DURÉE DE FORMATION : 14H00

Délai d'accès : 3 à 4 semaines



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Situer le client au cœur de la vente en ajoutant une valeur distinctive :
- Manipuler les techniques et les procédures pour garantir un service de haute qualité.
- Encourager les équipes à s'approprier des techniques de vente motivantes et autonomes.
- Appliquer des stratégies visant à augmenter l'indice de vente, du panier moyen, du taux de conversion et du chiffre d'affaires.
- Choisir des stratégies de fidélisation pour retenir les clients.
- Évaluer son propre style de communication et ses préférences.
- Adapter le discours et les approches de vente en fonction des outils disponibles.
- Construire des expériences client exceptionnelles en utilisant des méthodes novatrices.



MOYENS ET MODALITÉS PÉDAGOGIQUES



Séance de formation présentielle



Savants mélanges d'apports théoriques et de mises en applications

- Un support power point
- Études de cas concrets et pratiques
- Échanges dynamiques avec un professionnel



Des dossiers techniques et détaillés

- Agrémentés de photos et d'études de cas



En fin de formation, nous engageons les stagiaires à se projeter via un plan d'actions individuels et opérationnel.

Le suivi et l'évaluation individuelle de l'action de formation sont réalisés en fin de session



DES DOCUMENTS OPÉRATIONNELS DE QUALITÉ, TESTÉS ET ÉPROUVÉS PAR DES FORMATEURS EXPÉRIMENTÉS

A CHAQUE THÉMATIQUE :

- 1 programme et modalités pédagogiques
- 1 support power point
- 1 work book participant

Tarifs intra entreprise sur devis

Notre session de formation TECHNIQUE DE VENTES vous apporte la possibilité de réaliser des mises en situations pratiques via des études de cas concrets (work book)

Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Merci de nous contacter pour la mise en place d'un accompagnement



Stéphanie LODDO
Téléphone : 06 51 77 14 70
Mail : stephanie@formasecret.fr

L'expertise en bureautique et en techniques de secrétariat
N° Formation : 84694963169
www.formasecret.fr