



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 2nd semestre :

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

Périgueux

Classe virtuelle de début : 11 sept.
Journées présentielles : 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 adoptées pour faciliter l'accès et l'usage aux personnes en situation de handicap.

PROGRAMME

 15 min	Module e-learning 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	Classe virtuelle N°1 (1h00)	Présentation de chacun / Recueil de vos attentes, besoins et objectifs Echanges sur les dimensions de la fonction commerciale
 15 min	Quiz de début de parcours (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	Modules E-learning Préparation et découverte du client	4 Modules e-learning (de 15 min chacun) <ul style="list-style-type: none"> • Préparer sa visite commerciale • Préparer sa bibliothèque de questionnement • Détecter les besoins et motivations d'achat • Pratiquer l'écoute active
 1h00	Classe virtuelle N°2 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	Journée présentielle N°1 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 : Maitriser les 3 dimensions de la fonction commerciale <ul style="list-style-type: none"> • La dimension affective • La dimension professionnelle • La dimension commerciale Préparer ses ventes <ul style="list-style-type: none"> • 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 <ul style="list-style-type: none"> • Créer un climat favorable et ouvrir le dialogue avec le client • Maîtriser 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 <ul style="list-style-type: none"> • 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

 2h00	<p>Modules E-learning</p> <p>De l'argumentation à l'accord du client</p>	<p>Neuf modules e-learning (de 10 à 15 min chacun) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Préparer son argumentation • Présenter avec conviction • Mener une argumentation pertinente et efficace • Prendre en main l'entretien commercial • Préparer une négociation • Présenter et défendre efficacement son prix • Savoir écouter les objections • Répondre efficacement aux objections • Conclure pour vendre
 1 h00	<p>Classe virtuelle N°3</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>Journée présentielle N°2</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>Argumenter avec conviction</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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) <p>Traiter les objections</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>Conclure pour vendre</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>Prendre congé et fidéliser</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consolider sa visite pour fidéliser : préparer et amorcer la prochaine vente • Quitter adroitement le client • Analyser des pratiques et Débriefing <p>Evaluation de la formation : Questionnaire de satisfaction</p>
 20 min	<p>Modules elearning</p>	<p>2 modules e-learning (de 10 min chacun) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprendre et s'adapter au client, les attitudes de Porter • Reformuler avec succès
 10 min	<p>Quiz de connaissances final</p>	<p>Evaluez vos acquis de fin de formation, en complétant le quiz en ligne de fin de parcours</p>

