



Techniques de vente

Objectifs pédagogiques

- 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, panier moyen, taux de transformation) et le chiffre d'affaire
- 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

Programme de la formation

Module 1 - La 1^{ère} impression

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

Module 2 - Rechercher les besoins

- Les techniques de découvertes des besoins
 - Ecoute active et compréhensive
 - Questionnement
 - Reformulation
 - Silence
- Cerner les besoins & les attentes clients avec la méthode SONCAS

Module 3 - Présenter 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 et valoriser
- Cerner les signaux d'achat "les feux vert"

Module 4 - Traiter l'objection

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

Module 5 - La conclusion - le jugement affectif

- Comment conclure une vente ?
- Vente additionnelles et ventes complémentaire
- Communiquer quant aux conditions commerciales
- La stratégie du "bien finir"
- Passez à autre chose
- Quittez le client

Module 6 : Mieux connaître & mieux connaître 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

Module 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

**Durée
conseillée**
2 jours soit 14 heures
A partir de 3 personnes

Public visé
Toute personne souhaitant acquérir ou développer des compétences en matière relationnel client et de négociation commerciale

FD - VN 005

Formation en :

Inter Centre de formation ou
classe virtuelle

Intra Dans vos locaux ou classe
virtuelle

Pré-requis

Aucun prérequis nécessaire pour
suivre la formation en distanciel :
Techniques de vente

Méthode pédagogique :

- Séance de formation à distance FOAD
- Apports théoriques et de mises en applications : (un support powerpoint dynamique et concret, des dossiers techniques et détaillés, étude de cas concrets et pratiques, Boite a outils transposables des le retour en entreprise, échange constructifs et dynamiques avec un profession).
- Suivi et évaluation individuelle de l'action de formation en fin de session.

Tarif : 805€/pers



SAS PARTNERS CONSULTING

Immeuble Côté Mer - Rue de l'Industrie - ZI Jarry, 97122 BAIE-MAHAULT
0590 86 42 41 - contact@partnersconsulting-gp.com

Siret 828 288 68800025 - APE : 8559A Déclaration d'activité : 01973126197