

PROGRAMME DE FORMATION

Maîtriser les techniques de vente - Les fondamentaux

Organisation

Mode d'organisation : Présentiel ou distanciel

Durée : 2 jour(s) • 14 heures

Contenu pédagogique



Type

Action de formation



Public visé

- Commerciaux débutants ou en prise de poste
- Toute personne souhaitant acquérir les bases des techniques de vente
- Entrepreneurs, indépendants ou collaborateurs amenés à vendre des produits ou des services

Cette formation est accessible aux publics en situation de handicap et aux personnes à mobilité réduite. Des aménagements peuvent être prévus en fonction des profils. Nous contacter pour plus d'information.

Prérequis

Aucun prérequis technique nécessaire



Objectifs pédagogiques

- Préparer efficacement un entretien de vente
- Comprendre et analyser les besoins de leurs clients
- Utiliser les techniques de questionnement et d'écoute active
- Construire un argumentaire adapté au profil et aux attentes du client
- Traiter les objections et conclure positivement une vente



Description

Préparer et mener un entretien de vente

Les fondamentaux de la vente

- Présentation des étapes-clés d'un entretien de vente
- L'importance de la préparation : se fixer des objectifs clairs
- Ouverture, découverte

La découverte du client

- Techniques de questionnement (question ouverte, fermée, alternative,...)
- Notion d'écoute active et d'empathie, reformulation
- Identification des besoins et des zones probables d'insatisfaction



- Faire s'exprimer son client en fin d'analyse sur ses attentes

Argumenter et conclure efficacement

Construire et présenter son argumentaire de vente

- Élaborer un argumentaire de vente
- Élaborer un argumentaire adapté au profil et aux attentes du client
- Argumenter en termes de caractéristiques, avantages et bénéfices

Traiter les objections et conclure la vente

- Identifier et traiter les objections en fonction de leur nature
- Techniques de closing : savoir inciter le client à l'engagement
- Faire s'exprimer le client en fin d'entretien sur ses attentes
- Bilan et plan d'actions



Modalités pédagogiques

Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur - Travail d'échange avec les participants sous forme de discussion - Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle - Exercices pratiques (études de cas, jeux de rôle, questionnaires, quiz, mises en situation, ...) sont proposés pour vérifier le niveau de compréhension et d'intégration du contenu pédagogique - Remise d'un support de cours complet pour référence ultérieure



Moyens et supports pédagogiques

Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation. Chaque participant disposera d'un ordinateur (si besoin), d'un support de cours, d'un bloc-notes et d'un stylo. La formation se déroulera avec l'appui d'un vidéoprojecteur et d'un tableau blanc.



Modalités d'évaluation

Avant la formation :

Nous mettons en place une évaluation de chaque participant via un questionnaire d'évaluation des besoins et de niveau.

Un audit complémentaire peut-être proposé pour parfaire cette évaluation

Pendant la formation :

Des exercices pratiques (études de cas, jeux de rôle, questionnaires, quiz, mises en situation, ...) sont proposés pour vérifier le niveau de compréhension et d'intégration du contenu pédagogique.

À la fin de la formation :

Le participant auto-évalue son niveau d'atteinte des objectifs de la formation qu'il vient de suivre.

Le formateur remplit une synthèse dans laquelle il indique le niveau d'acquisition pour chaque apprenant : « connaissances maîtrisées, en cours d'acquisition ou non acquises ». Il évalue ce niveau en se basant sur les exercices et tests réalisés tout au long de la formation. Le participant remplit également un questionnaire de satisfaction dans lequel il évalue la qualité de la session.

À la demande du stagiaire, le niveau peut aussi être évalué par le passage d'une certification

TOSA pour les outils bureautiques, CLOE pour les langues.



Admission

L'admission à ce module se fait sous réserve d'analyse du questionnaire de positionnement et de validation du niveau et des besoins de l'apprenant par notre équipe pédagogique.

Le délai d'accès maximum à cette formation est d'un mois, en nous contactant au 04.72.77.53.54 ou par mail à contact@abellis-formation.com

L'inscription sera validée par retour du devis signé. L'apprenant et/ou le responsable formation recevra, à sa réception, la convention, une invitation et notre plan d'accès (si la formation se déroule en nos locaux).

Référent administratif : Amandine GARAMPON

Référent pédagogique : Marylou MOTTA



Modalités de suivi

Emargement réalisé par 1/2 journée - Certificat de réalisation remis à l'employeur à l'issue de la formation - Assistance par téléphone et messagerie - Support de cours remis à chaque participant à l'issue de sa formation - Suivi de la progression 2 mois après la formation