

Objectifs

- Acquérir une méthodologie efficace et sécurisante de l'entretien de vente.
- Communiquer efficacement avec le client.
- Développer sa confiance en soi et sa capacité de persuasion.
- Réussir ses ventes.

Public concerné / Prérequis :

Chargés de clientèle ; Conseillers clientèle ; commerciaux.

Prérequis : aucun

THÈMES TRAITÉS

La vente, une relation d'influence

- Les situations de vente conseil.
- La psychologie de l'acte d'achat.
- Les facteurs qui influent sur l'acte d'achat.

La préparation de l'entretien de vente

- Les enjeux de la préparation, les étapes de la préparation.

L'entretien de vente

- Les 10 étapes clés : les enjeux d'un plan d'entretien ;
- Les étapes de l'entretien de vente : l'approche, la prise de contact, la règle des 4 x 20, les aspects à éviter.

L'entretien de découverte

- Les principes généraux de la découverte :
- L'art du questionnement, l'écoute active et l'empathie.
- Le déroulement de l'entretien de découverte.

L'accord de consultation

- La reformulation, les étapes de l'accord de découverte ;

La proposition

- L'adaptation de la proposition au profil du client.

- Les critères de la proposition.

L'argumentation

- Les principes de base.
- La méthode du CAP.
- La construction de l'argumentaire, la clôture de l'argumentation.

La confrontation ou l'identification et le traitement des objections

- L'attitude et ses six règles principales.
- Les différentes techniques.
- La réfutation de l'objection.

La conclusion

- Enjeux et méthodes, le cas des ventes additionnelles.

La décompression

- **La prise de congé**
- Les attitudes.
- Le compte-rendu d'entretien.

Mises en situation

A partir de faits réels et des problématiques des participants, supports vidéo et simulations.

Moyens et méthodes pédagogiques

En Présentiel :

Salle de formation, vidéo projection, un support de formation sera communiqué à l'ensemble des participants résumant les aspects juridiques et techniques, les astuces et les points clés.

Les techniques d'animation seront actives et se baseront sur des cas concrets apportés par le formateur et/ou les participants. Elles alterneront les apports de connaissances, des exemples réels (situations rencontrées par les participants ou le formateur). Les participants travailleront sur des études de cas pratiques et des mises en situation.

En Distanciel :

Les sessions en distanciel se déroulent sur le logiciel CISCO WEBEX (validé par le SILL -socle interministériel des logiciels libres) sur un serveur dédié. Les classes virtuelles sont supervisées par notre équipe digitale, pour accompagner les participants.

Via le potentiel des outils du logiciel, la pédagogie sera active et ludique. Les participants pourront travailler par groupe ou sous-groupe dans des salles séparées. Les documents peuvent être partagés et interactifs pour une animation vivante et stimulante.

En Live :

Formation se déroulant dans nos locaux en présentiel, sur un écran Multifonctions de communications (MFC). Cette modalité est proposée afin de garder les bénéfices de la formation présentielle, tout en ayant un formateur à distance. Cela offre la possibilité également d'intégrer des participants à distance dans une formation en présentiel. La borne interactive permet un affichage dynamique et une meilleure fluidité et cohérence dans les échanges. C'est un outil complet qui permet au formateur d'offrir une formation présentielle enrichie d'interactivités digitales.

Evaluations

Tout d'abord, un **questionnaire de préformation** sera remis au candidat avant le démarrage de la formation. Le formateur évaluera les connaissances et compétences de chaque apprenant et réajustera ses modalités pédagogiques aux besoins. Une **évaluation sommative** clôturera la formation afin de vérifier la bonne acquisition des objectifs de stage. De plus, une **évaluation de satisfaction à « chaud »** puis **une à « froid »** à 2 mois seront à compléter par le participant pour nous faire part de son retour quant à la formation et à la mise en pratique des acquis dans son quotidien professionnel. Par ailleurs, les évaluations seront transmises à travers un lien ou un QR code qui redirigera vers la plateforme « Drag'n Survey ». Cela nous permettra de réaliser des analyses de satisfaction ou d'obtention des résultats, de statistiques, de graphiques etc... en temps réel.

Intervenant

Formateur en communication et stratégie commerciale, marketing et management.
Cv sur demande

Modalités et délai d'accès :

Pour toute inscription, contactez nos conseillers qui vous accompagneront (conseil@sesame-formation.re)
Aucun délai n'est requis.

Durée : 2 jours, soit 14 heures

Lieu et date(s) actualisé(s) : cf site web : www.sesame-formation.re

Coût HT : 1 145 € HT par participant en Inter-entreprises. Nous consulter pour les tarifs en Intra-entreprise.

Accessibilité :

Nos salles, ainsi que celles de nos partenaires sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Nos logiciels distanciels offrent également des outils qui permettent de répondre à vos besoins.

Pour toute demande, nous vous invitons à contacter nos 2 référents Handicap.

Programme mis à jour en novembre 2023.