

## Programme de formation : techniques de vente

### Les objectifs de la formation sont :

- être capable de maîtriser différentes méthodes afin de faire bonne impression dès le premier contact avec le client
- être capable de trouver les besoins du client
- être capable de présenter et mettre en valeur ses produits et ses services
- être capable de traiter les objections
- être capable de conclure une vente
- être capable de mieux se connaître et de mieux connaître son client
- être capable de communiquer correctement

**Public visé :** Salarié en poste, entreprise

**Prérequis :** Aucun

**Prérequis techniques :** Disposer d'un ordinateur et d'une connexion internet

### *Moyens prévus*

**Moyens pédagogiques :** support de cours PDF, échange en visio conférence tout au long de la formation, apport du formateur

**Moyens techniques :** Ordinateur, plateforme Zoom

**Suivi de l'exécution :** Feuille de présence signée et logs de connexion

**Sanction :** Attestation de formation

**Assistance technique et pédagogique :** Nom du formateur

**Évaluations qui jalonnent ou concluent l'action de formation :** Quiz ( QCM QCU et questions ouvertes )

### *Durée, période de réalisation et modalités de déroulement*

**Durée totale de la formation :** 14 heures

**Période de réalisation :** dates de formation

**Rythme :** en continue

**Modalité de déroulement :** Distanciel sur zoom

## Détail du programme et Informations supplémentaires sur les activités pédagogiques

( répartition des modules )

| <b>Module</b>   | <b>Détails du module</b>   | <b>Méthode pédagogique</b>                  | <b>Durée</b>   |
|---|--|---|----------------|
| <b><u>Quiz entrée en formation</u></b>                                | Quizz évaluant le niveau de l'apprenant à l'entrée en formation  | Evaluation<br>( activité pédagogique)       | <b>45 min</b>  |
| <b><u>La première impression</u></b>                                  | Introduction « le triangle de la vente »<br>Les règles d'or de l'accueil<br>Les 4x20 prise de contact de positive et motivante<br>Créer l'interaction avec le client<br>Les pièges à éviter                  | Réflexion collective et apport du formateur | <b>125 min</b> |
| <b><u>Rechercher les besoins</u></b>                                  | Les techniques de découverte des besoins<br>Cerner les besoins et les attentes client avec la méthode SONCAS   | Réflexion collective et apport du formateur | <b>100 min</b> |
| <b><u>Présenter et mettre en valeur son offre produit-service</u></b> | Sélectionner et proposer l'offre produit / service<br>Argumenter : construire et présenter des arguments percutants<br>Cerner les signaux d'achat « les feux verts »   | Réflexion collective et apport du formateur | <b>100 min</b> |
| <b><u>Traiter les objections</u></b>                                  | L'objection : un atout, une force<br>Réfuter une objections en 6 étapes<br>Répondre à l'objection avec souplesse   | Réflexion collective et apport du formateur | <b>100 min</b> |
| <b><u>La conclusion : le jugement affectif</u></b>                    | Comment conclure une vente<br>Ventes additionnelle et ventes complémentaires<br>Communiquer quant aux conditions commerciales<br>La stratégie du « bien finir »<br>Passez à autre chose<br>Quittez le client | Réflexion collective et apport du formateur | <b>125 min</b> |
| <b><u>Mieux se connaître et mieux connaître son client</u></b>        | Le cadre de référence<br>L'apport de l'analyse transactionnelle « les drivers »  | Réflexion collective et apport du formateur | <b>100 min</b> |
| <b><u>communication</u></b>   | Communication verbale : entendre et être entendu<br>Communication « non verbale » : ces gestes qui en disent long<br>La distance adaptée : occuper l'espace<br>Les clés d'une communication positive         | Réflexion collective et apport du formateur | <b>100 min</b> |
| <b><u>Quiz fin de formation</u></b>                                   | Quizz évaluant le niveau de l'apprenant à la sortie de formation   | Evaluation<br>( activité pédagogique)       | <b>45 min</b>  |