

PLAN DE FORMATION: SE DEVELOPPER DANS LA VENTE

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES:

- 1 . Acquérir et renforcer sa culture commerciale**
- 2 . Optimiser l'accueil et la prise en charge client**
- 3 . Appréhender les techniques d'argumentation et gérer positivement les objections**
- 4 . Engager son client dans une prise de décision et conclure la vente**
- 5 . Fidéliser son client et en faire un promoteur**

CONTENU DE LA FORMATION:

I- ACCUEIL

- Les enjeux de l'accueil client
- Améliorer ses compétences relationnelles
- Placer le client au centre de votre organisation
- Améliorer la rapidité de prise en charge de votre clientèle
- Personnaliser la relation client
- S'impliquer entièrement et s'adapter en permanence

Tour de table, mise en situation par jeu de rôle

II- LA RECHERCHE DES BESOINS

- Analyser et identifier la typologie du client
- Etre performant sur les phrases d'accroches: la question ouverte est la clé de votre réussite
- Découvrir et identifier les motivations d'achat du client
- Techniques de questionnement et de reformulation
- Adapter les questions de votre phase de découverte, face à l'attitude client

Tour de table, mise en situation par jeu de rôle

III- PRESENTATION ET ARGUMENTATION DU PRODUIT

- Qu'est ce qu'un argumentaire de vente?
- Trouver le bon argument de vente
- Construire un argumentaire de vente (Caractéristique Avantage Bénéfice Preuve)

Etude de cas: vendre un produit de tous les jours

Durée de formation :
5 journées - 35 heures

Type de formation:
Formation à distance

Niveau et public:
Conseillers commerciaux, vendeurs, débutants, qualifiés. Toutes personnes désireuses de parfaire ses techniques de vente.

Formateurs:

Consultants avec plus de 20 ans d'expériences dans le commerce, la vente, dans l'encadrement d'équipe, dans la formation et le management en magasin.

Moyens pédagogiques:

Supports écrits et digitaux
Exercices et étude de cas pratiques proposés tout au long de la formation
Echange et partage d'expérience entre tous les participants et l'équipe de formation.

Suivi du candidat:

Mise en place d'un suivi, avant et après la formation, un FAQ sera régulièrement actualisé. Les intervenants seront disponibles pour toutes demandes avant, pendant et après la formation.

Accompagnement du candidat:

Un bilan sera fait avec chaque candidat. Il y aura la possibilité s'il le souhaite, de l'aider dans toutes ses démarches ou recherches. Possibilité aussi de refaire avec lui son CV, lettre de motivation en adéquation avec l'emploi recherché, ainsi que de le mettre en relation les candidats avec notre réseau d'entreprise selon son profil.

Best practices:

Mise à disposition de différents outils qui ont déjà fait leurs preuves et qui permettrons aux candidats de gagner du temps, d'être plus précis, plus efficace et plus performant dans leur quotidien en tant que conseiller commercial.

Evaluation en fin de formation, pour valider les connaissances lors de celle-ci.

IV- REPONDRE AUX OBJECTIONS

- Comment réagir à une objection
- Comment anticiper et prévenir les objections
- Poser des questions stratégiques
- Maîtriser les 5 objections les plus courantes : le prix, le produit, la prise de décision, le changement, le temps

QCM pour valider les connaissances

V- VENTES COMPLEMENTAIRES

- Qu'est ce qu'une vente complémentaire et à quoi sert-elle?
- Connaître et comprendre les principaux indicateurs commerciaux
- Trouver les leviers d'actions afin d'optimiser les 3 indicateurs commerciaux
- Analyser les top articles du magasin
- Apprendre les différentes techniques de ventes complémentaire
- Trouver le bon timing : pendant, avant et après l'achat
- Utiliser nos connaissances produits , avantages , qualité , utilisation

Etude de cas: jeu de rôle

Mise à disposition de matrices

QCM pour valider les connaissances

VI- CONCLUSION DE LA VENTE ET PRISE DE CONGES

- Savoir conclure une vente
- Offrir le choix au client
- Quand conclure une vente
- La prise de congés à l'initiative du vendeur pourquoi?
- Connaître l'importance de la prise de congé
- Utiliser la technique des « 4 R »

Etude de cas: analyse de chiffre en perte

Mise à disposition de matrice

Quizz pour valider les connaissances

VII- FIDELISATION CLIENT

- Apprendre à connaître son client
- Construire une relation de confiance
- Les différentes étapes pour fidéliser votre client d'une façon optimale
- Comment faire pour que le client devienne votre premier promoteur?

Evaluation de fin de formation, tour de table.