

# Formation

## Conseiller de vente

RNCP 37098 BC02



**Durée : 18h15**

- Test de positionnement 5'00
- Introduction 0'50

### Module 1 : La compréhension basique du processus de vente

- Quels sont les différents types de cycles de vente ? 3'52
  - Vente en B2B ou B2C : modalités applicables par le vendeur et dispositions diverses 2'01
  - Abordons les spécificités de la vente en B2B 6'15
  - La vente en B2C : particularités 6'37
  - Qu'est-ce que la règle des 4 C dans l'univers de la vente ? 4'12
  - Abordons le plan de vente et les 7 étapes de la vente incontournables pour atteindre vos objectifs 6'49
  - Comment intéresser vos prospects et clients avec un elevator pitch commercial ? 15'59
  - Qu'est-ce que l'effet de halo ? Comment l'utiliser dans la démarche commerciale et quels sont ses avantages ? 7'15
  - Qu'est-ce que le Customer Centric Selling ? 4'19
  - Parlons de l'omnicanalité et de son impact dans l'organisation commerciale 12'35
  - Quels sont les motivations et les freins à l'achat des clients ? 9'32
  - Adoptez la vente attitude 9'12
  - 10 conseils pour pratiquer l'écoute active 6'16
  - Quelle qualité et quelles conditions pour finaliser une vente ? 6'07
  - Et si, dans le business, l'empathie était la principale compétence ? A quoi sert-elle ? 2'23
  - Quiz de module 6'00
- TOTAL : 1'49'24**

### Module 2 : La prospection et la découverte client

- Les 4 étapes indispensables de la prospection client 8'04
- 5 règles d'or pour mener sa prospection à la réussite 6'34
- 6 étapes clés pour une prospection commerciale digitale efficace 6'13
- Quelles sont les techniques de prospection commerciale efficaces ? 8'01
- La prospection commerciale par recommandation 7'31
- Phase de découverte : oubliez vos a priori ! 7'42
- Besoins clients ... Pas d'erreurs d'interprétation 5'16
- L'art du Storytelling ou comment raconter une histoire qui fait vendre ! 12'29
- Méthode QQQQCP : sachez utiliser les bonnes questions pour la découverte des besoins de vos clients 8'28
- Comment prospecter et vendre par téléphone ? 4'58
- Prospection commerciale : quelles sont les meilleures pratiques pour conclure une vente avec un prospect difficile ? Comment éveiller l'intérêt qui semble indifférent ? 7'12
- Comment réussir un plan de découverte et ainsi améliorer ses ventes ? 5'41
- Quiz de module 6'00

**TOTAL : 1'34'09**

### Module 3 : Le marketing d'avant-vente

• Le bouche-à-oreille	10'59
• Les fondamentaux d'une recommandation réussie	6'53
• Découvrez nos (13) conseils pour faire de votre salon professionnel une vitrine accueillante	11'01
• Quelle stratégie marketing pour vendre en B2C : quelles sont les bonnes pratiques du moment ?	9'01
• Qu'est-ce que l'UX ?	5'47
• Les différents outils de communication	10'41
• Comprendre son environnement de vente	10'10
• Comprendre les différents supports de vente et leurs Impacts	3'47
• Comprendre Google Analytics et les reportings	8'46
• Comprendre LinkedIn et les reportings	17'23
• Construire sa E-réputation sur LinkedIn	14'16
• Comment traiter les données pour améliorer le processus de vente	16'24
• Répondre aux avis positifs et négatifs de Google	15'00
• Quiz de module	6'00
<b>TOTAL :</b>	<b>2'26'08</b>

### Module 4 : Les techniques de vente

• Comment bien préparer son premier rendez-vous commercial ?	5'02
• Qu'est-ce-que la règle des 4 x 20 pour bien débiter un entretien commercial ?	8'55
• Quelles sont les techniques de questionnement à maîtriser pour mener à bien son entretien de vente ?	3'39
• Comment reformuler ?	2'40
• Qu'est-ce qu'un bon argumentaire commercial ?	5'56
• Comment réussir sa vente en 10 étapes ?	11'12
• Quels outils pour mieux vendre ?	8'25
• 3 conseils pour doper vos ventes	9'52
• Quelles sont les meilleures techniques de vente du moment ?	16'58
• Comment mieux vendre ?	7'45
• Conclure une vente : 13 règles d'or conclure une vente	10'18
• Conclure une vente : 10 techniques qui fonctionnent !	12'59
• Techniques de vente en magasin, comment augmenter son chiffre d'affaires ?	6'18
• Quels sont les 8 freins à l'achat les plus couramment rencontrés ?	9'36
• Qu'est-ce qu'un mobile d'achat appelé aussi motivation d'achat ? Et comment décrypter les motivations d'achat de vos clients ?	8'22
• Qu'est-ce que la méthode de vente SIMAC utilisée par la force de vente de nombreux grands groupes internationaux ?	11'26
• Entrepreneurs, découvrez les 6 meilleures techniques de ventes pour vous aider à faire décoller votre business	12'12
• Quiz de module	6'00
<b>TOTAL :</b>	<b>2'37'35</b>

### Module 5 : La prospection téléphonique

• Découvrez 7 astuces pour améliorer vos ventes par téléphone	10'53
• Comment booster votre performance en télévente ?	10'03
• Comment dépasser vos propres freins et mener votre téléprospection avec succès ?	14'03
• Vendre à un client par téléphone : voici quelques astuces pour améliorer votre technique d'approche	10'48
• Téléprospection : des erreurs à éviter ? Absolument !	8'59
• Comment augmenter vos prises de rendez-vous en téléprospection ?	8'59
• Script ou guide d'entretien téléphonique : l'indispensable préparation pour une déjouer les barrières lors de vos campagnes de télémarketing	3'31
• Script téléphonique pour vos actions de prospection téléphonique : existe-t-il	

une méthode parfaite ?	4'15
• Nos conseils pour vous aider à réaliser des scripts d'appel efficaces pour atteindre vos objectifs	4'23
• Quiz de module	6'00
<b>TOTAL :</b>	<b>1'21'54</b>

## Module 6 : La négociation

• Quelques exemples d'argumentation et de traitement des objections fréquentes	9'59
• Négocier et défendre ses marges	12'17
• Déjouer les pièges des acheteurs dans les négociations difficiles	10'11
• Comment débloquer une vente ?	2'09
• Les 5 erreurs à ne pas commettre en négociation commerciale	3'42
• 7 techniques pour réussir ses négociations commerciales	9'17
• Techniques de Closing : remportez vos deals grâce au traitement des objections de vos prospects	6'48
• Comment répondre aux objections commerciales les plus fréquemment rencontrées ?	20'00
• Comment gérer les objections clients ?	3'27
• Quiz de module	6'00
<b>TOTAL :</b>	<b>1'23'50</b>

## Module 7 : L'après-vente et la fidélisation

• Pourquoi fidéliser ses clients ?	6'11
• Pourquoi s'intéresser à la fidélisation client ?	5'36
• L'importance de la vente pour garantir la fidélité client	6'30
• Découvrez 5 conseils pour fidéliser un client	5'37
• L'écoute : clé de la relation clients	8'02
• Vendeurs : soyez au top de votre relation client	13'23
• Optimiser la gestion de son portefeuille clients	2'41
• Quelles sont les meilleures stratégies pour développer son portefeuille client ?	8'03
• Le début de la relation client ou comment bien gérer l'après-vente et la fidélisation	7'37
• Comment soigner sa relation client avec un site web ?	7'12
• Comment se différencier en temps de crise ? Quelles sont les meilleures stratégies en matière de fidélisation client ?	13'23
• Comment optimiser la gestion de votre portefeuille clients à l'heure du digital ?	18'58
• La satisfaction client, l'une des meilleures techniques de fidélisation	16'13
• Les conséquences de l'insatisfaction client	22'49
• Qu'est-ce que la relation client et comment soigner sa mise en application au sein de votre entreprise ?	10'03
• Comment enrichir une relation client à distance dans une organisation omnicanale ?	5'41
• Et si vous écoutiez vos clients mécontents ou insatisfaits ? Quelle est l'importance de cette écoute dans la fidélisation ?	4'14
• Quiz de module	6'00
<b>TOTAL :</b>	<b>2'48'12</b>

## Module 8 : Promotions et soldes

• Promotions et soldes – Partie 1	1'21
• Promotions et soldes – Partie 2	4'11
• Promotions et soldes – Partie 3	2'31
<b>TOTAL :</b>	<b>8'03</b>

## Module 9 : Affichage des prix et rayon spécifique

• Affichage rayon spécificité	12'46
• Affichage des prix	18'02
• Techniques merchandising	45'00
• Règlement général sur la protection des données	8'09
<b>TOTAL :</b>	<b>1'23'57</b>

## Module 10 : 7 étapes de ventes

• Introduction	2'15
• Étape 1 : L'accueil du client	1'25
• Comment créer un climat d'accueil favorable	2'37
• Quels sont les moyens d'expression	8'15
• La règle des 4x20	3'19
• Conclusion	2'52
• Étape 2 : Découvrir ses besoins	4'46
• Connaître les motivations d'achat	4'17
• La phase d'action	3'37
• Étape 3 : Le produit	2'51
• L'augmentation	9'26
• Étape 4 : Identifier les objections	4'06
• Traiter les objections	3'20
• L'annonce du prix	3'17
• Étape 5 : Conclusion de la vente	1'52
• Étape 6 : La vente complémentaire	4'07
• Étape 7 : Soigner la prise de congé	1'22
• La fidélisation	4'27
<b>TOTAL :</b>	<b>1'08'11</b>

## Module 11 : Encaissement

• Le matériel de caisse	9'18
• Les procédures de tenue de caisse	12'13
• Les moyens de paiement	4'30
• Le code barre	3'06
• Législation sur la monnaie fiduciaire	7'19
<b>TOTAL :</b>	<b>36'26</b>
• Quiz final	10'00
• Test de satisfaction	5'00

**TOTAL : 18'15'59**