

Formation Techniques de vente Omnicanal

Durée : 19h



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

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 : 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
• Conseiller le client sur les produits ou services non disponibles en boutiques grâce aux appareils connectés	10'12
TOTAL :	1'18'23

Module 3 : 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
TOTAL :	2'37'35

Module 4 : 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
TOTAL :	1'23'50

Module 5 : 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
TOTAL :	36'26

Module 6 : Les bases du RGPD pour créer une fiche client

• Introduction	3'27
• Qui est alors concerné par le RGPD ?	3'16
• Le RGPD qu'est-ce que c'est ?	6'45
• Le RGPD, concrètement je fais quoi ?	7'40
• Quelles données sont concernés ?	2'27
• Créer une fiche et faire accepter la Newsletter	4'24
TOTAL :	27'59

Module 7 : Conseiller à distance

• Comment échanger via un ChatBot	5'02
TOTAL :	5'02

Module 8 : 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	
• 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
TOTAL :	2'48'12

Module 9 : Les fondamentaux pour communiquer sur les réseaux sociaux

Module 9.1 : L'évolution des réseaux sociaux

• L'histoire des réseaux sociaux	19'07
• Les tendances 2021- partie 1 / les chiffres clés	9'56
• Les tendances 2021- partie 2 / les chiffres clés	10'18
• Pourquoi miser sur les réseaux sociaux	9'39

Module 9.2 : Le Community Manager

• Qui est le Community Manager	6'04
• Les qualités du Community manager	12'45

• Les bonnes pratiques - 1 : choisir le bon format	4'39
• Les bonnes pratiques - 2 : création de contenu	4'26
• Les bonnes pratiques - 3 : penser mobile first	2'19
• Les bonnes pratiques - 4 : sociaux ads	4'04
• Les bonnes pratiques - 5 : engagement	4'45
• La veille quotidienne	8'01

Module 9.3 : La communauté du Community manager

• Comprendre et entretenir sa communauté	7'40
• Construire et développer sa communauté	18'23
• Quiz de module	6'00
TOTAL :	2'21'15

Module 10 : Mettre en ligne des photos avec Canva

• Présentation du tableau de bord	6'47
• Rechercher un modèle	3'02
• Découvrir l'outil de création	12'07
• Modifier vos modèles	10'10
• Supprimer l'arrière-plan et modifier une photo	10'16
• Appliquer des effets sur votre photo	3'45
• Partager votre photo	7'01
TOTAL :	53'08

Module 11 : Utiliser les réseaux sociaux comme levier de communication et outils de vente

• Les indicateurs clés de performance à analyser	16'24
• La e-réputation	14'16
• La veille concurrentielle et la veille sociale médias	10'10

Module 11.1 : Le projet social media

• Le projet social média	10'44
• Chef de projet	12'23
• Planification	5'58
• Le Cycle de vie du projet - Exploration	8'00
• Le Cycle de vie du projet - Préparation	9'13
• Le Cycle de vie du projet - Mise en œuvre	6'03
• Le Cycle de vie du projet - Finalisation	3'04
• Le reporting	8'46
• Exemples de projets social média	5'28
• Création de contenus et budgets	11'05
• Diffusion du contenu	9'34
• Quiz de module	6'00
TOTAL :	2'17'08

Module 12 : Comprendre son environnement de 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
• L'utilisation des campagnes e-mailing et newsletters	10'00
• Utiliser les statistiques de Google Analytics	10'00
TOTAL :	2'26'08

BONUS

Module 13 : La prospection omnicanal 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 QQQCP : 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 14 : La prospection téléphonique dans une démarche omnicanal

• 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
TOTAL :	1'21'54

TOTAL : 21'59'55