

PROGRAMME

SÉQUENCE 1 : TECHNIQUES DE VENTES

- Introduction : « le triangle de la vente »
- Les règles d'or de l'accueil
- "les 4 x 20" Prise de contact positive & motivante
- Créer l'interaction avec le client
- Les pièges à éviter

SÉQUENCE 2 : RECHERCHER LES BESOINS

- **Les techniques de découverte des besoins :**
Ecoute active et compréhensive
Questionnement
Reformulation
Silence
- **Cerner les besoins & les attentes client avec la méthode Soncas**

SÉQUENCE 3 : PRESENTER ET METTRE EN VALEUR SON OFFRE PRODUIT-SERVICE

- **Sélectionner & proposer l'offre produit-service**
- **Argumenter :**
construire et présenter des arguments percutants
Méthode cap : caractéristiques, avantages, preuves
Enoncer, argumenter & valoriser
- **Cerner les signaux d'achat « les feux Verts »**

SÉQUENCE 4 : TRAITER LES OBJECTIONS

- **L'objection: un atout, une force**
- **Répondre à l'objection avec souplesse**
- **Réfuter une objections en 6 étapes**

SÉQUENCE 5 : LA CONCLUSION - LE JUGEMENT AFFECTIF

- **Comment conclure une vente ?**
- **Ventes additionnelles & ventes complémentaires**
- **Communiquer quant aux conditions commerciales**
- **La stratégie du « bien finir »**
- **Passez à autre chose**
- **Quittez le client**

SÉQUENCE 6 : MIEUX SE CONNAITRE & MIEUX CONNAITRE SON CLIENT

- **Le cadre de référence**
Boîte à outil personnelle
- **L'apport de l'analyse transactionnelle : « les drivers »**
Mieux connaître son client
S'adapter à lui et à ses besoins

SÉQUENCE 7 : COMMUNICATION

- **Communication verbale : entendre & être entendu**
- **Communication « non-verbale » :**
ces gestes qui en disent long...
- **La distance adaptée : occuper l'espace**
- **Les clés d'une communication positive**

PUBLIC ET PRÉREQUIS

« La meilleure des publicités est un client satisfait » BILL GATES

Conseiller, conseillère clientèle
Conseiller, conseillère de vente
Chef d'entreprise, directeur de point de vente
Manager

Toute personne souhaitant **acquérir ou développer des compétences en matière de relationnel client et de négociation commerciale**

Aucun prérequis n'est demandé pour cette action de formation

DURÉE DE L'ACTION : 14H00



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Apporter "le plus" qui fera la différence en positionnant le client au coeur de la vente
- S'approprier les outils d'amélioration de la qualité de service
- S'approprier les techniques de vente pour développer la motivation (le plaisir), l'autonomie des équipes de vente.
- Faire progresser les indicateurs de performances (indice de vente, panier moyen, taux de transformation) et le chiffre d'affaire
- Maîtriser les actions de fidélisation de la clientèle
- Connaître son mode de communication
- Personnaliser le conseil et la vente à l'aide d'une "boîte à outils" communication
- Faire vivre au client une expérience unique



MOYENS ET MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- **Séance de formation présentielle**
- **Savant mélanges d'apports théoriques et de mises en applications**
- Un support power point
- Études de cas concrets et pratiques
- Échanges dynamiques avec un professionnel
- **Des dossiers techniques et détaillés**
- Agrémentés de photos et d'études de cas



En fin de formation, nous engageons les stagiaires à se projeter via un plan d'actions individuels et opérationnel. Le suivi et l'évaluation individuelle de l'action de formation sont réalisés en fin de session.

DES DOCUMENTS OPÉRATIONNELS DE QUALITÉ, TESTÉS ET ÉPROUVÉS PAR DES FORMATEURS EXPÉRIMENTÉS

A CHAQUE THÉMATIQUE :
1 programme et modalités pédagogiques
1 support power point
1 work book participant

Notre session de formation **PERFECTIONNER SES PRATIQUES MANAGERIALES** vous apporte la possibilité de réaliser des mises en situations pratiques via des études de cas concrets (work book)