

PROGRAMME DE FORMATION

LES FONDAMENTAUX DE LA VENTE

Présentation de la formation

L'entretien de vente reste la compétence centrale pour réussir dans la fonction commerciale. Cette formation va vous permettre de (re)découvrir et maîtriser les essentiels des techniques de vente, connaître et mettre en œuvre les techniques/outils auprès de vos clients et développer votre adaptabilité et flexibilité dans toute situation de vente.

Parce que la vente est un métier, parce qu'en maîtriser les fondamentaux est incontournable, cette formation apporte aux apprenants les techniques et réflexes pour monter en compétences et gagner en efficacité

Objectifs de fin de formation

À la fin de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Préparer une prospection efficace
- Identifier et maîtriser les 7 étapes clés de la vente
- Savoir faire face aux objections et les transformer en éléments positifs
- Identifier le moment opportun pour conclure et s'engager conjointement
- Consolider la relation pour mieux fidéliser

Publics visés et Prérequis

Cette formation est destinée aux publics suivants : Commerciaux – technico-commerciaux- assistants commerciaux

Les prérequis pour cette formation sont les suivants : aucune connaissance particulière

Positionnement avant la formation

Avant l'entrée en formation, le stagiaire devra répondre à une série de questionnaires permettant de déterminer son niveau de connaissance actuel ainsi que ses attentes individuelles. Les questionnaires seront envoyés directement par mail au stagiaire ou bien remis en main propre.

Objectifs et contenus pédagogiques de la formation

Jour 1

Matin

La prise de contact

- Se présenter : sous forme de prise de contact
- La première rencontre, la première impression, la crédibilité de l'entreprise et de son représentant
- Techniques pour se présenter
- Attitudes de communication pour briser la glace

Exercice : exercice pratique pour se présenter en formation comme en clientèle

La vente et ses fondamentaux

- Piqûre de rappel sur les fondamentaux de la vente
- Prendre conscience de l'importance de fixer un objectif réalisable et mesurable et d'avoir les moyens de les atteindre (SMART)
- Présentation des 7 étapes Clés de la Vente
- Les pièges et erreurs à bannir en tant que commercial

Exercice : construire des objectifs ambitieux et réalistes / Exercice : représenter sous forme de carte mentale les différentes étapes de l'entretien de vente

Après-midi

Découverte de la situation et des besoins du client – détermination des motivations -savoir s'adapter

- Recueillir les besoins, obtenir la confiance, technique de découverte.
- Questionner : utiliser différents types de questions.
- Écouter : l'écoute active pour rebondir.
- Analyser les différents leviers de motivation.
- Faire ressortir les besoins cachés.
- Reformuler les besoins du client.
- Comprendre les besoins du client pour adapter son offre et son discours
- Introduction à la technique de l'entonnoir

Exercice : analyse du Loup de Wall Street « vendez-moi un stylo »

Jour 2

Matin

Construction d'un argumentaire adapté à son interlocuteur

- Créer une suite logique après la découverte des besoins
- Construction d'arguments sous 3 formes principales
- Découvrir les 5 types de techniques de vente
- Démontrer l'adéquation de la solution au besoin
- Savoir utiliser l'argumentaire SONCAS
- Mettre en avant les bénéfiques clients grâce à la technique du CAB
- Formuler une proposition : devis, offre, présentation verbale
- Se différencier de la concurrence
- Questionner : utiliser différents

Exercice : construction d'un argumentaire de vente avec la méthode SONCAS

Savoir convaincre pour persuader son client

- Différence entre convaincre et persuader
- Les 3 formes de persuasion
- La technique des 4C pour construire une proposition commerciale solide

HORIZON FORMATIONS

14 Rue Beau de Rochas 66330 CABESTANY

Mail : contact@horizon-formations.fr – Tél : 06.52.10.19.20

N° d'enregistrement 76341210234 auprès de la Préfecture de la région Occitanie

Siret : 94844359300017 - Ape : 8559A

Version A – 19/04/2023

Exercice : jeu de rôles vendeur/acheteur

Apprendre à répondre aux objections

- Qu'est-ce qu'une objection ? Quel message se cache derrière ?
- Les 5 types d'objections les plus courantes
- Transformer une objection en élément positif.
- Identifier les types d'objections et les anticiper.
- Traiter l'objection prix avec différentes techniques.

Exercice : constituer un « catalogue » d'objections et de réponses en listant les différentes objections auxquelles l'apprenant est confronté et préparer des réponses

Après-midi

Conclure l'entretien et signer

Déceler les signes qui montrent qu'il est temps de conclure.

Les types d'injonctions

Obtenir un engagement et signer.

Prendre congé.

Consolider la relation pour mieux fidéliser le client

Poursuivre l'expérience client après la vente

Rester dans le paysage du client pour fidéliser et revendre

Connaître les 10 astuces pour fidéliser ses clients

Exercice jeu de rôle : mise en pratique d'un processus de vente : de l'Etape préparation de rdv à la clôture de la vente (1h15) filmé et débriefer

Organisation de la formation

Durée de la formation :

14 heures, 2 jours

Dates et heures de la formation :

A définir

De 9h00-12h30 et 13h30-17h00

Lieu de la formation :

A définir

Rythme de la formation :

Continu/discontinu

Mode d'organisation pédagogique :

Présentiel/distanciel

HORIZON FORMATIONS

14 Rue Beau de Rochas 66330 CABESTANY

Mail : contact@horizon-formations.fr – Tél : 06.52.10.19.20

N° d'enregistrement 76341210234 auprès de la Préfecture de la région Occitanie

Siret : 94844359300017 - Ape : 8559A

Version A – 19/04/2023

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre

Moyens pédagogiques :

Moyens et méthodes pédagogiques : Sous forme de pédagogie active, la formation alternera théorie et pratique avec des exercices, des quiz, des cas concrets, des vidéos et mises en situation.

Supports : Un support de cours sera remis à chaque apprenant ainsi que des fiches récapitulatives sur les fondamentaux (sous format digital)

Moyens techniques :

Moyens mis à disposition : Salle équipée de tables et chaises, connexion internet, vidéoprojecteur ou projection des supports sur un écran LCD

Matériel requis : Apportez votre ordinateur

Moyens d'encadrements :

Formatrice spécialisée dans le domaine de la vente et de la négociation commerciale en BtoB et BtoC depuis plus de 15 ans.

Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats

Avant la formation :

Un entretien individuel avec le formateur pour déterminer les besoins

Pendant la formation :

Des exercices, quizz, QCM et mises en situation tout au long de la formation pour tester vos connaissances et évaluer votre progression.

Feuille d'émargement par demi-journée ou relevé de connexion à signer par chaque stagiaire et par le formateur.

Fin de la formation :

QCM final d'évaluation sur la thématique afin de vérifier l'acquisition correcte des compétences.

Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

Remise d'une attestation d'assiduité individuelle pour les formations en présentiel et d'un relevé de connexion pour les formations en distanciel.

Remise d'une attestation de fin de formation

Six mois après la formation :

Le stagiaire sera invité à remplir un questionnaire évaluation à froid.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Nous souhaitons que tout le monde puisse bénéficier et accéder à nos formations. C'est pourquoi, notre organisme de formation vous propose d'étudier les possibilités d'aménagement au cas par cas. Pour cela merci de contacter la Référente Handicap :

HORIZON FORMATIONS

14 Rue Beau de Rochas 66330 CABESTANY

Mail : contact@horizon-formations.fr – Tél : 06.52.10.19.20

N° d'enregistrement 76341210234 auprès de la Préfecture de la région Occitanie

Siret : 94844359300017 - Ape : 8559A

Version A – 19/04/2023



Emilie MORTEVEILLE – emilie@horizon-formations.fr – 06.29.39.19.51

HORIZON FORMATIONS

14 Rue Beau de Rochas 66330 CABESTANY

Mail : contact@horizon-formations.fr – Tél : 06.52.10.19.20

N° d'enregistrement 76341210234 auprès de la Préfecture de la région Occitanie

Siret : 94844359300017 - Ape : 8559A

Version A – 19/04/2023