

SMART & COM FORMATION

LES FONDAMENTAUX DE LA VENTE

PUBLIC : Tout public.

CATEGORIE D'ACTION : Développement des compétences.

LIEU : Intra-entreprise.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

- Maîtriser les fondamentaux de la vente en face-à-face,
- Acquérir une méthode de vente performante pour être rapidement opérationnel,
- Développer son efficacité dans la découverte du client, le questionnement, l'argumentation, la réponse aux objections et la conclusion.

COMPETENCES ACQUISES : À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de dérouler un acte de vente en utilisant les techniques de vente et une communication adaptée visant le développement qualitatif de ses prospects et leur fidélisation.

1- APPREHENDER LA VENTE ET SES ENJEUX

- Dans la peau de l'acheteur :
 - Identifier les motivations et les freins à l'acte d'achat,
 - Appréhender la notion de besoin,
 - Prendre conscience du rôle clé du vendeur,
Partage d'expériences : les participants échangent sur ce qu'ils attendent d'un vendeur.
- La fonction commerciale : son rôle, ses facteurs clés de performance :
 - Identifier le rôle et la fonction du commercial dans l'entreprise,
 - Déterminer les qualités principales d'un bon vendeur.

2- MAITRISER LES METHODES ET OUTILS POUR AMELIORER SON EFFICACITE COMMERCIALE

- Marquer des points dès le premier contact :
 - Afficher politesse, disponibilité et sourire,
 - Comprendre les différences de point de vue et éviter les malentendus,
 - Intégrer les registres de la communication verbale et non verbale,
 - Pratiquer l'écoute active et le questionnement pour une meilleure découverte des besoins dans l'intégrité,
 - Partage d'expériences : identification des conditions d'un accueil client agréable,
 - Mise en situation : élaboration de fiches préparatoires aux questionnements.
- Structurer et adapter ses arguments pour convaincre :
 - Connaître son produit/service, son marché et ses cibles,
 - Comprendre le besoin et les attentes de son interlocuteur,
 - Identifier, analyser et exploiter ses motivations,
 - Déployer un argumentaire de vente efficace : méthode APB,
 - Adapter son argumentaire en fonction du profil et des motivations du client : le SONCAS,
- Mise en situation : construction d'un argumentaire de vente et mise en application sous forme de jeux de rôles.

SMART & COM FORMATION

OPTIMISER SON EFFICACITE PERSONNELLE :

- Identifier et suivre ses priorités,
- Savoir faire le point et se remettre en cause.

DOCUMENTS PEDAGOGIQUES : Fiche d'évaluation de formation à chaud. Attestation de présence ainsi qu'une évaluation à froid quelques mois après la formation.

DUREE : 2 jours.

MOYENS PEDAGOGIQUES :

- Apports théoriques et pratiques – Brainstorming,
- Mise en situation – sketches de vente (face à face et par téléphone),
- Exercice d'application : identification de ses points forts et de ses points de progrès,
- Pédagogie active et participative.

FORMATEUR/TRICE :

CONDITION DE REALISATION : Sur le lieu de travail (en intra-entreprise).

DOCUMENTS FOURNIS : Attestation de formation, questionnaire de satisfaction, support de cours formation et documentations diverses.

METHODES D'EVALUATION : A chaud, à froid.

VALIDATION ET SANCTION : Remise d'une attestation de formation.

SUIVI FORMATION : Feuille émargement.