

TECHNIQUE DE VENTE LES FONDAMENTAUX

Code
TDVF

Durée
14 heures

Tarif inter*
460 €
HT

CONDITIONS D'ADMISSION

Public

Tout salarié souhaitant de professionnaliser dans les techniques de vente

PRÉ-REQUIS

Aucun

CERTIFICATION NC

MODALITES ET DELAIS D'ACCES A LA FORMATION

- Groupe de 4 à 12 personnes
- Cours en présentiel en face à face.
- Si cours particulier, accès dès validation du financement /Si cours collectifs, accès dès ouverture d'un groupe (minimum 4 personnes) et validation du financement

VERIFICATION DES PRE-REQUIS

- Vérification des prérequis nécessaires pour profiter pleinement de cette formation en réalisant un test après votre inscription et avant le démarrage de la formation
- Quiz pour tester les connaissances de départ des participants

*100 % en présentiel

OBJECTIFS

- S'approprier les différentes étapes de l'entretien de vente
- Mener un entretien de vente
- Questionner pour analyser les besoins du client
- Adopter une communication adaptée au client
- Convertir les objections en opportunités positives

PROGRAMME

CONTENU

1. Introduction aux techniques de vente

- Définitions
- Les différentes approches de la vente
- Le processus de l'entretien de vente
- Identification des étapes clés de la vente

2. La communication client

- Les fondamentaux de la communication
- Communication verbale, non verbale, paralangage
- L'importance de la première impression
- Le feedback
- L'adaptation de sa communication au client
- Les niveaux de langue
- L'élocution
- La prise en compte des situations de handicap
- Techniques pour établir une relation de confiance avec le client

3. La recherche des besoins

- Les différents types de besoins
- L'impact de la recherche des besoins sur la satisfaction des clients
- L'écoute active et les techniques de questionnement
- Utilisation des questions ouvertes et fermées
- Reformulation
- Des outils de recherche des besoins
- Formulaire, questionnaires, observations, entretiens...
- L'analyse et la synthèse des besoins

4. Le traitement des objections

- Anticiper les objections
- Les objections les plus fréquentes
- Accueillir les objections de manière positive
- Préparer des réponses adaptées
- Transformer les objections en arguments de vente

5. La conclusion de la vente

- Techniques de conclusion de vente
- Outils de fidélisation de la clientèle
- Le suivi post vente

7. Plan d'action

- Définir des objectifs personnels pour appliquer les techniques de ventes en situation professionnelle

8. Bilan évaluation

MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES

Intervenant :

L'équipe pédagogique, coordinateurs et formateurs, est spécialisée dans la formation d'adultes et possède les qualifications et les expériences professionnelles dans le domaine du commerce et de la vente

Méthodes et techniques pédagogiques :

Pédagogie innovante, méthode active, approche actionnelle

Moyens pédagogiques utilisés :

Exposés interactifs avec illustrations et vidéos - Ecran synchronisé avec l'ordinateur du formateur en mode démonstration - Mises en application - Exercices sur les items des séquences

Quiz et sondage interactifs en ligne pour tester les connaissances

Supports pédagogiques utilisés :

PowerPoint du déroulé du programme avec diaporamas, schémas imagés, graphiques, capsules vidéo

Outils :

Ordinateur portable par participant et accès au logiciel version MS 365, outils numériques, Kahoot, Google forms Quizzy (quiz en ligne), Padlet, documents numériques supports pour les exercices

Utilisation d'outils vidéo (avec l'autorisation des participants) pour analyser les mises en situation, plateau technique

MODALITE D'EVALUATION / MODALITES DE VALIDATION

Évaluation formative des compétences acquises tout au long du parcours

Questionnaires d'évaluations en fin de séance et en fin de formation

Questionnaire de satisfaction

Attestation de formation

MODALITE ET CONDITIONS D'ACCES

Adaptation du dispositif d'accueil pour les personnes en situation de handicap (le cas échéant) Des référents handicaps sont mobilisés pour accueillir et informer la personne, participer à l'organisation du parcours de formation, communiquer sur l'accessibilité, assurer le lien avec les partenaires

Contact Nice : Yamina ABDA – formationnice@ecole-esccom.com

Contact Cannes : Pascale SOLIMEIS – formationcannes@ecole-esccom.com

FINANCEMENT

Les solutions de financement

OPCO et financement de la formation

Les opérateurs de compétences (OPCO) travaillent avec ESCCOM FORMATION depuis de nombreuses années. Leurs missions évoluent depuis janvier 2019 grâce à la loi "Avenir professionnel". Toutefois, plusieurs dispositifs de financement sont accessibles selon les critères de prise en charge de chaque OPCO. Pour plus d'information, une équipe de formation de Cannes & Nice vous accompagne dans le choix de vos formations et la gestion administrative, ou votre contact à l'AKTO.

ESCCOM FORMATION PROFESSIONNELLE - 2 avenue Brown Séquard- 06000 Nice - Tél : 04.93.53.55.55

S.A.S. au capital de 3 048.53 €- RCS Nice 383 704 319 - Code APE : 8542 Z - Siret : 38370431900060 N° TVA intracommunautaire : non assujetti à la TVA CGI 261-4.4°- N° de déclaration d'existence : 93060405906