

Les techniques de vente

Public visé :

Tous les salariés qui évoluent dans le commerce

Objectif général:

Acquérir les 7 étapes de la vente

Objectifs pédagogiques:

- Connaître les facteurs de la prise de contact
- Cerner la phase de découverte
- Construire son argumentaire commercial
- Traiter les objections
- Conclure sa vente
- Prendre congé

Pré - requis :

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

Programme proposé:

Accueil des stagiaires

Introduction à la formation

- ✓ Rappel des objectifs de la formation
- ✓ Présentation du programme de la formation
- ✓ Tour de table : recueil des attentes des stagiaires

1. Identifier la prise de contact

- 1.1 Etape 0 : la préparation
- 1.2 Connaître les critères de la prise de contact

2. Mettre en avant la phase de découverte

- 2.1 Repérer les techniques de questionnement et de reformulation
- 2.2 Comprendre les différentes attitudes du client

3. Construire son argumentation commerciale

- 3.1 Présenter la méthode C.A.B
- 3.2 Quelques conseils pour optimiser son argumentaire

4. Traiter les objections commerciales

4.1 Définir les 7 raisons d'une objection commerciale

4.2 Présenter les 3 catégories d'objection dans la vente

4.3 Répondre aux objections

5. Evaluer la négociation commerciale

5.1 Utiliser les règles d'or de la négociation

6. Conclure sa vente

6.1 Connaître les techniques pour réussir son closing commerciale

7. Prendre congé

Evaluation en fin de formation

- ✓ Tour de table, auto-diagnostic des savoirs, questionnaire, mise en situation

Moyens pédagogiques :

Apports théoriques et exercices pratiques : mise en situation

Les méthodes sont centrées sur l'apprenant. Nous constatons que nous apprenons mieux lorsque nous sommes dans l'action.

Le stagiaire met en pratique et fait un travail d'analyse qui lui permet d'ancrer les principes, les règles vus.

Les méthodes :

- ✓ Exposés
- ✓ Vidéo commentée
- ✓ Mises en situation
- ✓ Jeux de rôle suivi d'un feed back

Le rôle du formateur est de permettre à chacun de s'exprimer librement et de permettre aux participants d'être acteurs de leur formation.

Moyens techniques et supports pédagogiques :

- ✓ Documents écrits : documentations professionnelles, questionnaires, exercices, cas à étudier, textes à analyser ou à rédiger...
- ✓ Tableau (Paper-board...)
- ✓ Aides visuelles : photos, dessins, schéma, graphiques, tableaux...

- ✓ Matériel de démonstration
- ✓ Projection : Diaporama (vidéo-projecteur, Film)
- ✓ Outil multi média
- ✓ Bibliographies, liens hypertextes

Modalité d'évaluation des stagiaires :

Une évaluation formative est effectuée par le formateur tout au long de la formation.

Une évaluation de la qualité de la formation est proposée aux stagiaires :

- ✓ Tour de table

- ✓ Questionnaire d'évaluation de fin de stage

Durée totale:

14 heures réparties sur 2 journées

Sanction:

Une attestation de stage est délivrée à l'issue de la formation aux stagiaires ayant suivi la totalité de la formation.