

Vendre et fidéliser par le face à face

Cette formation a pour but de développer les compétences commerciales en face à face ainsi que les compétences en techniques de communication interpersonnelle afin de développer les ventes, la satisfaction et la fidélité de ses clients et prospects.

Durée : 2 jours/ 14 heures

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION

Profil du stagiaire

- Salariés travaillant dans un contexte de relation client en point de vente B to C.

Prérequis

- Aucun

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ✓ Développer ses compétences commerciales pour valoriser l'offre proposée
- ✓ Adopter les bonnes postures comportementales lors d'un entretien commercial.
- ✓ Développer ses compétences en techniques de vente

PROGRESSION PEDAGOGIQUE

1. Les fondamentaux de la vente 1h

- 1.1. Qu'est-ce que la vente ?
- 1.2. La notion de parcours client et le multicanal
- 1.3. Le métier de conseiller clientèle (décomposition des compétences fondamentales requises selon la matrice Savoir, Savoir Faire, Savoir Être)

2. Les bonnes postures comportementales et émotionnelles (Savoir être 1/2) 2h

- 2.1. Exposé des situations difficiles atelier solutions adaptées (les pré requis pour performer ses objectifs)
- 2.2. L'approche cognitive de mon client (pré requis de la gestion émotionnelle de la relation commerciale, gagner la confiance de l'autre)
- 2.3. Oser Proposer (pré requis de l'auto-gestion émotionnelle du conseiller de vente, vaincre ses peurs)
- 2.4. Savoir travailler en équipe

3. Les étapes d'un entretien commercial (Savoir-faire) 5h

- 3.1. L'accueil de son client
 - 3.1.1. Atelier comportemental sur les bonnes postures de l'accueil
 - 3.1.2. Atelier sur la gestion de la file d'attente
- 3.2. La compréhension de mon client : qu'est-ce qu'il dit, qu'est-ce qu'il a, qui c'est celui-là ?
 - 3.2.1. Atelier connaître et décoder les motivations de mon client grâce au SONCAS
 - 3.2.2. Atelier questionnement commercial
 - 3.2.3. Atelier reformulation commerciale
- 3.3. L'argumentation commerciale
 - 3.3.1. Atelier valoriser les offres commerciales avec la méthode CAB
 - 3.3.2. Atelier améliorer son argumentation grâce au SONCAS
 - 3.3.3. Atelier accepter et savoir répondre aux questions des clients
- 3.4. La conclusion de la vente
 - 3.4.1. Le SAV : outil indispensable pour la satisfaction et la fidélisation
 - 3.4.2. Comprendre la valeur d'un geste commercial et savoir en saisir l'opportunité

3.4.3. Savoir accepter un refus en adoptant une posture assertive

4. Faire face au conflit et gérer l'émotion client (Savoir être 2/2) 2h

- 4.1. Ecoute et empathie : définition
- 4.2. Savoir faire part de son empathie
- 4.3. Typologie des situations conflictuelles : objection, réclamation, contrainte, humeur et personnalité
- 4.4. Faire accepter une contrainte
- 4.5. Répondre à une objection
- 4.6. S'adapter aux humeurs et personnalités pour éviter les situations conflictuelles

5. Mises en situation et debriefing 4h

- 5.1. Ateliers entrainements

ORGANISATION

Moyens pédagogiques et techniques

- Formation en salle animée par un formateur
- Projection du support sur vidéoprojecteur ou écran
- Exposé du formateur, questions-réponses, échanges
- Mises en situation par équipes, auto-évaluation

Dispositif de suivi et d'évaluation des résultats de la formation

- Mises en situation
- Evaluation à chaud de la formation par les stagiaires
- Bilan oral avec le commanditaire de la formation après la formation