

Fiche programme : Vendre et fidéliser en 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

Tarif : 1395€ H.T. par participant

Tarif Intraentreprise : nous contacter (contact@legein.fr)

À QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION

Profil du stagiaire

- Salariés travaillant dans un contexte de relation client en face à face (point de vente) avec un objectif de vente
- Toute personne souhaitant perfectionner sa technique de vente en face à face

Prérequis

- Aucun

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

PROGRESSION PÉDAGOGIQUE

JOUR 1

1. Ouverture de la formation – 30'

1.1. Tour de table de présentation, recueil des besoins/attentes des apprenants

2. Les fondamentaux de la vente 1h

2.1. Qu'est-ce que la vente ?

2.2. La notion de parcours client et le multicanal

2.3. Le métier de conseiller clientèle (décomposition des compétences fondamentales requises selon la matrice Savoir, Savoir Faire, Savoir Être)

3. Les bonnes postures comportementales et émotionnelles (Savoir être) - 2h

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

4. Comprendre son client et créer une relation de confiance (Savoir faire) - 2h

- 4.1. L'accueil de son client
 - 4.1.1. Atelier comportemental sur les bonnes postures de l'accueil
 - 4.1.2. Atelier sur la gestion de la file d'attente
- 4.2. La compréhension de mon client : la clef du succès commercial
 - 4.2.1. Atelier connaître et déceler les motivations de mon client grâce au SONCAS
 - 4.2.2. Atelier questionnement commercial
 - 4.2.3. Atelier reformulation commerciale

5. Convaincre son client grâce à une argumentation fluide et efficace (Savoir faire) – 2h

- 5.1. L'argumentation commerciale
 - 5.1.1. Atelier valoriser les offres commerciales avec la méthode CAB
 - 5.1.2. Atelier améliorer son argumentation grâce au SONCAS
 - 5.1.3. Atelier accepter et savoir répondre aux questions des clients
- 5.2. La conclusion de la vente
 - 5.2.1. Le SAV : outil indispensable pour la satisfaction et la fidélisation
 - 5.2.2. Comprendre la valeur d'un geste commercial et savoir en saisir l'opportunité
 - 5.2.3. Savoir accepter un refus en adoptant une posture assertive

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

- 6.1. Ecoute et empathie : définition
- 6.2. Savoir faire part de son empathie
- 6.3. Typologie des situations conflictuelles : objection, réclamation, contrainte, humeur et personnalité
- 6.4. Faire accepter une contrainte
- 6.5. Répondre à une objection
- 6.6. S'adapter aux humeurs et personnalités pour éviter les situations conflictuelles

7. Mises en situation et débriefing - 3h

- 7.1. Ateliers entrainements



ORGANISATION

Moyens pédagogiques et techniques

- Formation en salle ou en classe virtuelle animée par un formateur
- Projection du support sur vidéoprojecteur ou écran

Modalités pédagogiques principales :

- Exposé du formateur
- Exercices individuels et par binômes
- Mises en situation

Accessibilité

- Salle de formation accessible aux publics en situation de handicap : Legein loue des salles de formation adaptées au public de chaque session.
- Les activités de la formation sont accessibles et réalisables par une personne en situation de handicap. Pour inscrire une PSH à l'une de nos sessions, veuillez nous contacter à contact@legein.fr pour que nous puissions en adapter les supports.

Délais d'accès

- La formation est accessible dès lors que 3 personnes sont inscrites à une même session.
- Legein garantit un déclenchement de session dans un délai maximal de 6 semaines après l'acte d'achat

Modalités d'évaluation de la formation

- Mises en situation débriefées par le formateur sur la base d'une évaluation des simulations de vente en face à face réalisées par les stagiaires