

# 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.

**Durée : 2 jours**

## **Tarif : 1395 € HT par participant**

---

**Forfait intra entreprise par groupe** : nous contacter – [contact@legein.fr](mailto:contact@legein.fr)

**Entreprises de moins de 300 salariés** : on vous accompagne dans le financement auprès de votre Opco

## **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 techniques de vente
- Adopter la bonne méthode de vente selon mon client

## Progression pédagogique

---

### 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 décoder 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. Écoute 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 entraînements

# **Organisation**

---

### **Moyens pédagogiques et techniques**

- Formation en salle partout dans le monde ou en classe virtuelle, animée par un formateur ou une formatrice
- Modalités pédagogiques : expositive, inductive et implicative
- Projection du support par vidéoprojecteur ou écran

### **Accessibilité**

La formation est accessible aux Personnes en Situation de Handicap si une salle aux normes est mise à disposition par le client. Lors de l'inscription d'une PSH à cette formation, veuillez nous contacter à [contact@legein.fr](mailto:contact@legein.fr) pour que nous puissions en adapter les supports.

### **Délais d'accès**

Legein garantit l'animation de la formation sous un mois et demi maximum à partir de l'achat. L'inscription à une session est organisée en sollicitation directe auprès de Legein au minimum 3 semaines à l'avance.

### **Modalités d'évaluation de la formation**

- Mises en situation sur la base de cas réels, débriefées par le formateur autour de l'évaluation des écrits produits.
- Le formateur remettra un bilan par entretien oral ou à l'écrit pour répondre aux question de l'acheteur autour du déroulement de la formation.