

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

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 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. 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 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 questions de l'acheteur autour du déroulement de la formation.