

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

Tarif inter entreprise : 1395 € HT par participant

Forfait intra entreprise : 2790 € HT par groupe de 8 apprenants

Entreprises de moins de 300 salariés : la plupart de nos clients fait financer la formation par son OPCO, on vous accompagne dans cette démarche !

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 ou en classe virtuelle, animée par notre formateur·ice
- Modalités pédagogiques : exposition, induction, implication
- Projection du support par vidéoprojecteur ou écran, utilisation d'un paperboard

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 et modalités.

Délais d'accès

Legein garantit l'animation de la formation au moins un mois et demi à partir de l'achat. Si nos formateur·ices sont disponibles, une session peut être organisée en sollicitation directe auprès de Legein 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 simulations produites.
- Le formateur remettra un bilan écrit ou par entretien oral pour répondre à vos questions autour du déroulement de la formation.

Perfectionnement du dispositif

Faire pratiquer fidèlement à la réalité du terrain : immersion préalable

Ces programmes sont des versions universelles des formations. Pour pouvoir former sur des exercices et jeux de rôles infusés de vos échanges fréquents et ajuster les séquences à vos problématiques réelles, nous proposerons de venir en observation.

Maximiser la mémorisation des compétences en poste : la journée piqûre de rappel

Les formations courtes font pratiquer les participants en situation de travail réaliste, leur ancrage mnémorique est fort mais s'estompe vite, par défaut d'occasions de le répéter dans le temps. C'est leur limite.

La manière la moins coûteuse de durabiliser cet ancrage est d'utiliser la pratique au poste de travail les semaines suivantes comme un entraînement, et revenir sur le sujet avec une prise de recul.

Une piqûre de rappel dans les trois mois suivant l'animation améliore la rétention de 30 à 50% ([Latimier & al. 2021](#), [Carpenter & al. 2022](#)), nous encouragerons sa mise en place : consultez le programme de la journée sur [notre catalogue](#).

Sécuriser l'usage des bonnes pratiques en poste : former les managers

Les équipes que nous accompagnons (et [Wang & al. 2021](#) nous) indiquent que ce gain d'ancrage des acquis est doublé si la piqûre de rappel est accompagnée d'un coaching par les managers directs, particulièrement si celui-ci est centré sur l'évaluation individuelle et pensé sur la durée.

Nous formons les managers sur ce point : pour qu'ils s'assurent que les compétences acquises soient mises en œuvre, avec les bons outils, et organisent des débriefs de conversations produites ; consultez [le programme](#).

Optimiser le pilotage et la structuration du service client : analyse et conseil

Nous produisons des recommandations d'opérabilité et de qualité pour votre service client : pilotage, management des conseillers, conception du référentiel d'évaluation, contrôle des Indicateurs de Performance (DMT, NPS, FCR), bonus d'incitation à la vente, sensibilisation à l'IA sur ses risques et opportunités, utilisation de l'IA conversationnelle et agent.

Contactez-nous pour que nous puissions voir ensemble si vous en avez besoin.