



**GUIDEZ SEBASTIEN**

**09 86 39 60 85**

[contact@sg-organismedeformation.fr](mailto:contact@sg-organismedeformation.fr)

## LES TECHNIQUES DE VENTE

**DUREE** : 14 heures (2 jours)

**PUBLIC VISE** : Commercial, Assistant Manager, Leader, salarié et futur manager, faisant de la vente en face à face

**MODALITES D'ACCES** : nos formations sont ouvertes toute l'année (Contactez-nous)

**ACCESSIBILITE** : Une adaptation des formations pour les personnes en situation d'handicap est possible. (Nous contacter : *Audrey, référent Handicap* : 06 58 30 42 22)). Les lieux de formation seront accessibles aux personnes en situation de handicap. Une vérification sera établie.

**MOYENS PEDAGOGIQUES** : formateur spécialisé - Supports pédagogiques (Power Point - Livret apprenant) - Suivi du programme de formation.

### **SUIVI, EVALUATION, SANCTION :**

→ Moyens permettant de suivre l'action de formation :

- Plans d'action de formation

→ Moyens permettant d'en évaluer les résultats

- Réalisation de travaux durant la formation (Exercices et Mise en situations)

→ Sanction

- Délivrance d'une attestation d'assiduité

### **OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :**

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Apporter « le plus » qui fera la différence en positionnant le client au cœur de la vente
- S'approprier les outils d'amélioration de la qualité de service
- S'approprier les techniques de vente pour développer la motivation (le plaisir), l'autonomie des équipes de vente.
- Faire progresser les indicateurs de performances (indice de vente, panier moyen, taux de transformation) et le chiffre d'affaire
- Maîtriser les actions de fidélisation de la clientèle
- Connaître son mode de communication
- Personnaliser le conseil et la vente à l'aide d'une "boîte à outils" communication
- Faire vivre au client une expérience unique

### **PREREQUIS :**

Aucun

## PROGRAMME

### JOUR 1

#### MODULE 1: LA 1ERE IMPRESSION

- Introduction: « le triangle de la vente »
- Les règles d'or de l'accueil
- La règle des 4\*20 - Prise de contact positive & motivante
- Créer l'interaction avec le client
- Les pièges à éviter

## Exercice1 - les 4\*20

## Exercice 2 - La prise de contact

### MODULE 2: RECHERCHER LES BESOINS

- Les techniques de découverte des besoins:
  - ✓ écoute active et compréhensive
  - ✓ questionnement
  - ✓ reformulation
  - ✓ Silence
- Cerner les besoins & les attentes client avec la méthode Soncas

## Exercice 3 – Le plan de découverte

## Exercice 4 – Le SONCAS

### MODULE 3 : PRESENTER ET METTRE EN VALEUR SON OFFRE PRODUIT-SERVICE

- Sélectionner & proposer l'offre produit-service
- Argumenter: construire et présenter des arguments percutants
  - ✓ Méthode cap: caractéristiques, avantages, preuves
  - ✓ Enoncer, argumenter & valoriser
- Cerner les signaux d'achat « les feux verts »

## Exercice 5 – La montre Festina

## JOUR 2

### MODULE 4 : TRAITER LES OBJECTIONS

- L'objection: un atout, une force
- Réfuter une objection en 6 étapes
- Répondre à l'objection avec souplesse

## Exercice 6 - Réaliser un tableau récapitulatif des objections courantes puis préparer son argumentaire pour réussir sa vente.

### MODULE 5 : LA CONCLUSION- LE JUGEMENT AFFECTIF

- Comment conclure une vente?
- Ventes additionnelles & ventes complémentaires
- Communiquer quant aux conditions commerciales
- La stratégie du « bien finir »
- Passez à autre chose
- Quittez le client

## Exercice 7 – Mise en situation en binôme – Apprendre à conclure sa vente

### MODULE 6 : MIEUX SE CONNAITRE & MIEUX CONNAITRE SON CLIENT

- Le cadre de référence:
  - ✓ Boîte à outil personnelle
- L'apport de l'analyse transactionnelle : « les drivers »
  - ✓ Mieux connaître son client
  - ✓ S'adapter a lui et a ses besoins

### MODULE 7 : COMMUNICATION

- Communication verbale: entendre & être entendu
- Communication « non-verbale »: ces gestes qui en disent long...
- La distance adaptée: occuper l'espace
- Les clés d'une communication positive

## Exercice 8 – Analyser les éléments de communication non verbale (Vidéo)

## Evaluation finale : Mise en situation Client/Vendeur