
Programme de Formation

Techniques de vente

Organisation

Début :

Fin :

Durée : 21 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique



Public visé

Commerciaux, vendeurs, conseillers clientèle, toute personne impliquée dans la relation commerciale.



Objectifs pédagogiques

- Maîtriser les fondamentaux de la relation commerciale.
- Développer une posture et un état d'esprit propices à la réussite commerciale.
- Savoir conduire un entretien de vente efficace, de la prise de contact à la conclusion.



Description

1. Les principes de la prise de contact
 - L'accueil : premières impressions et image laissée
 - L'état d'esprit commercial : confiance, motivation, attitude positive
 - Le comportement adapté pour un échange réussi
2. Les notions d'échange et de dialogue
 - Le thème du dialogue : centrer la discussion sur le client
 - Savoir mener une phase d'enquête approfondie
 - L'importance de l'écoute active : techniques et bonnes pratiques
 - La reformulation : vérifier la compréhension
 - Le langage non verbal : décoder et utiliser
3. Découvrir et identifier les besoins du client
 - Identifier les besoins explicites et implicites
 - Repérer les motivations associées à ces besoins
 - Développer l'écoute active pour mieux observer les réactions
 - S'adapter constamment au client et à son contexte
4. Faire une proposition adaptée
 - Construire un argumentaire structuré et convaincant
 - Valoriser vos spécificités et atouts différenciants
 - Adapter le discours selon les besoins identifiés
5. Les réactions (objections) du client
 - Comprendre les objections : nature et causes
 - Accueillir et accepter les remarques



- Techniques de réfutations adaptées et efficaces
- Gérer les émotions et garder le contrôle de l'entretien

6. Garder le contrôle de l'entretien

- Mener un entretien jusqu'à son terme naturel
- La spirale positive : maintenir un climat favorable
- Formuler clairement la demande de conclusion

7. La phase de conclusion

- Savoir conclure au bon moment
- Techniques pour finaliser la vente avec succès
- La prise de congé : rester professionnel et positif



Prérequis

Aucun



Modalités pédagogiques

ateliers pratiques et exercices de mise en application



Moyens et supports pédagogiques

Un support de cours par stagiaire



Modalités d'évaluation et de suivi

- Jeux de rôles : prise de contact, conduite d'entretien, gestion des objections, conclusion
- Exercices d'écoute active et reformulation
- Analyse de cas concrets et retours d'expérience



Informations sur l'admission

Informations sur la formation en présentielle

- **Lieu** : les stagiaires suivront la formation dans nos locaux (2 avenue Leonard de Vinci, 63000 Clermont- Ferrand
- **Horaires** : 9h -12 h 30// 13h 30- 17 h avec pauses.
- **Interactivité** : échanges directs avec le formateur, travaux pratiques, questions-réponses.
- **Supports** : documents papier ou numériques remis aux participants.
- **Matériel** : chaque stagiaire dispose d'un poste informatique.



Informations sur l'accessibilité

Etablissement ERP

Accessibilité aux personnes en situation de Handicap