



Augmenter le taux de concrétisation commercial des vendeurs internes

Objectif : Développer une relation de qualité et Maitriser les étapes de la vente pour finaliser l'entretien de vente.

Public cible : Vendeur sédentaire

Prés- requis : Aucun

Niveau : Perfectionnement

Modalités de Formation : Présentiel

Validation de la formation : Attestation formation

CONTENU et méthode pédagogique

➤ L'accueil

- Réussir l'entrée en relation avec l'autre et bien accueillir les clients

- Avoir une attitude et une efficacité professionnelle : Regard – Sourire – Mimiques – Silences
- Réussir le premier contact : gestes, voix, message
- Voix : rythme, articulation, intention
- Gestuelle : gestes parasites, gestes qui aident à la communication
- Répondre aux besoins des clients : pratiquer l'écoute active
- Faire preuve de discrétion
- Etre positif en toute circonstance

➤ La découverte des besoins et la reformulation

- Écouter ses clients

- L'évolution des attentes du client.
- Identifier toutes les informations à recueillir sur son client.
- Saisir toutes les occasions de mieux connaître son client.

- S'approprier les techniques de questionnement

- Se préparer à questionner.
- Mener une découverte complète de la situation, des besoins du client.
- Dresser la liste des questions à poser en fonction des produits demandés ou des problématiques du client : Quoi, Qui, Ou, Comment, Combien, et pour Quand.
- Questionner pour élargir du besoin aux enjeux de la satisfaction client.
- Questionner pour découvrir des besoins non exprimés.
- Déterminer les motivations réelles.
- Reformuler les besoins du client



MISE EN SITUATION

Entraînement : les questions impliquantes
Micro-situations individuelles en jeu de rôle

➤ **L'argumentation**

- **Élaborer sa stratégie d'argumentation**

- Identifier les caractéristiques de l'argumentation.
- Préparer son argumentaire en faisant corrélérer les caractéristiques techniques du produit, les questions de découverte et les avantages clients.

- **Convaincre le client avec une offre gagnante**

- Choisir les mots justes et présenter des arguments percutants.
- Prendre en compte l'environnement et les enjeux du client.
- Impliquer le client dans l'argumentation pour remporter l'adhésion.

MISE EN SITUATION

Entraînement à l'argumentation en transformant les caractéristiques techniques en avantages client

➤ **Le traitement des objections et la défense du prix**

- Adopter une attitude assurée et apaisante
- Pratiquer l'écoute active et creuser jusqu'à identifier précisément la peur qu'exprime le client
- Poser des questions en retour pour faire préciser le contenu des objections
- Répondre par des arguments adéquats
- Travailler sa réactivité pour répondre avec aisance

➤ **Les ventes complémentaires**

- **Vendre mieux et plus**

- Proposer et valoriser un produit, un service complémentaire et indispensable (produits finition, entretien, visserie, électroportatif...)
- Positionner la nouvelle offre par rapport à l'offre en cours

➤ **La conclusion**

- **Conclure la vente avec succès**

- Préparer la conclusion : collecter des oui.
- Aider le client à prendre sa décision.
- Saisir le bon moment pour conclure : les "feux verts" de la conclusion.
- Rassurer et engager le client à l'achat

MISE EN SITUATION

Jeu de la persuasion
Micro-situations individuelles en jeu de rôle



METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

- ✓ Visionnage de vidéos pédagogiques
- ✓ Ressources pédagogiques (vidéos et PDF)
- ✓ Quizz avec scoring
- ✓ Jeux de rôle
- ✓ Construction d'outils et de fiches « mémos – action » pour chaque étape de la vente
- ✓ Cas concrets issus de la réalité quotidienne des vendeurs

Modalité d'évaluation :

L'évaluation est réalisée tout au long de la formation via des Quizz et le visionnage/Commentaires de vidéos erreurs

Durée/Date : 2 journées (14 heures) A convenir selon les inscriptions

Lieu : « A convenir selon les inscriptions »

Intervenant : Sylvie Salmon

Nombre minimum de participants : 1

Nombre maximum de participants : 10

Cout : 2200 €

Accessibilité aux personnes handicapées : Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Si vous êtes tel est votre cas et que vous souhaitez suivre cette formation, vous pouvez contacter notre référente handicap (Sylvie Salmon – 06 19 19 36 13 evolearning@orange.fr). Les possibilités d'aménagement de la formation pour en faciliter le suivi seront étudiées.

Contacts inscription/absences : evolearning@orange.fr

Notre organisme s'engage à vous répondre dans un délai de 72 heures. Nous faisons en sorte de vous proposer la date de début de formation la plus conforme à vos besoins et contraintes

Taux de satisfaction de cette formation / 8.73