



Augmenter le taux de concrétisation commercial des vendeurs internes

Les objectifs de la formation

A la fin de la formation, l'apprenant sera capable de :

Objectif n°1 Maitriser Les fondamentaux de la relation client

Objectif n°2 Acquérir les techniques de questionnements pour établir l'offre la plus pertinente pour le client.

Objectif n°3 Maitriser les étapes finales de la vente et transformer les visiteurs en acheteurs satisfaits.

Public cible : Vendeur sédentaire

Prés- requis : Aucun

Niveau : Perfectionnement

Modalités de Formation : Présentiel

Validation de la formation : Attestation formation

CONTENU et méthode pédagogique

1 : Maitriser Les fondamentaux de la relation client

- Acquérir les bases de la communication et de la relation client.
- Adopter les bonnes postures

2 : Connaître les besoins du client pour adapter son offre.

- Aller plus loin que la première demande du client
- Les bonnes questions à poser pour recueillir les informations nécessaires pour cerner le projet global du client. (ouvertes, fermées, alternatives) et savoir les utiliser en fonction de la situation.
- Savoir écouter activement pour et analyser les réponses des clients.
- Identifier les besoins explicites et implicites des clients
- Reformuler sa compréhension du besoin.
Training les meilleures questions

3 : Convaincre des bénéfices de l'offre pour persuader d'acheter.

- Faire passer une émotion positive et savoir utiliser un vocabulaire sensoriel riche
- Personnalisation de l'argumentaire pour répondre aux besoins spécifiques de chaque client, Savoir projeter le client dans son projet



- Construire des arguments percutants et convaincre le client d'acheter en mettant en avant les bénéfices et les avantages des produits.
- Réaliser des propositions et des ventes de produits complémentaires.
- Mener une négociation (objections)

: Conclure la vente pour emporter la commande.

- Identifier les signaux d'achat et savoir quand conclure.
- Technique de clôture de vente pour obtenir l'engagement final du prospect.
- Verrouiller la suite à donner et les engagements mutuels.
- Construire une relation à long terme avec le client en restant disponible et en offrant des services supplémentaires si nécessaire.

Méthode pédagogique : Alternance entre apports théoriques et mises en situation, travaux en sous-groupes, jeux de rôles, vidéo repère des bonnes pratiques de vente, QCM .

Intervenant : Sylvie Salmon

Nombre minimum de participants : 5

Nombre maximum de participants : 15

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

Lieu : « A convenir selon les inscriptions »

Nombre minimum de participants : 1

Nombre maximum de participants : 10

Cout : 2200 € HT Hors frais de déplacement

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 : 9.80 « MAJ » septembre 2024