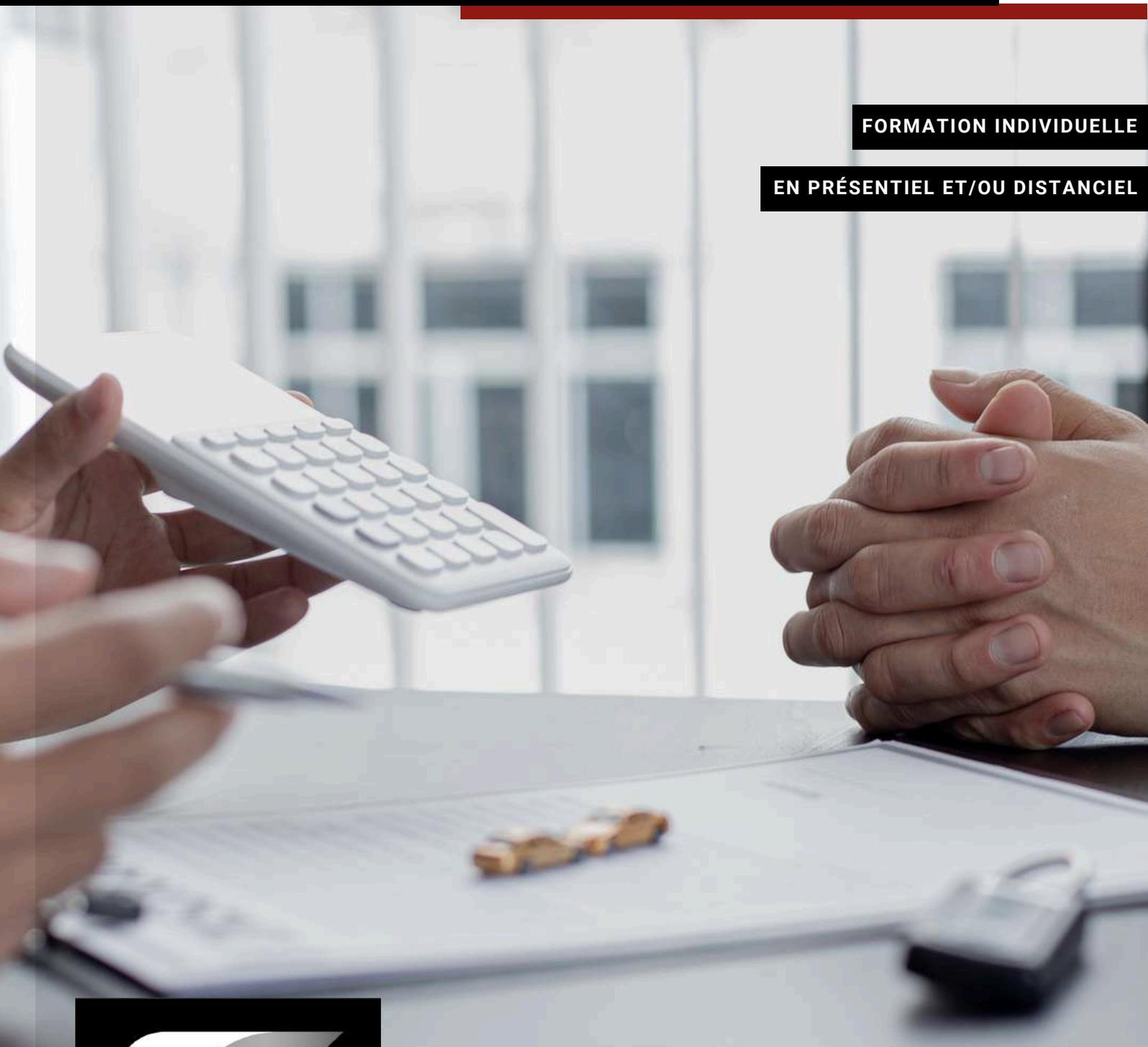


LES TECHNIQUES DE VENTE



FORMATION INDIVIDUELLE

EN PRÉSENTIEL ET/OU DISTANCIEL



Pour en savoir plus : sg-formation.fr



ORGANISME DE FORMATION

SG FORMATION (SARL)

03 10 45 21 85

326 Rue Verte, 59141 Thun-l'Évêque

audrey@sg-formation.fr

LES TECHNIQUES DE VENTE

DURÉE

14 h (2 jours)

PUBLIC VISÉ

Tout public

MODALITÉS D'ACCÈS

Nos formations sont ouvertes **toute l'année** ([contactez-nous](#))

ACCESSIBILITÉ

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Formateur spécialisé - Supports pédagogiques (Power-Point - Livret apprenant) -
Suivi du programme de formation

SUIVI, ÉVALUATION, 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 situation...)

→ Sanction

- Délivrance d'une attestation d'assiduité

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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**

PRÉREQUIS

Aucun

PROGRAMME

JOUR 1

MODULE 1: LA 1ÈRE 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

Exercice 1 : 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 : PRÉSENTER 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 à lui et à 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