

Vente - Niveau 1

De la vente transactionnelle à la vente relationnelle

PUBLIC VISÉ :

- Vendeurs / vendeuses en boutique ou à distance

PRÉREQUIS : Aucun

DURÉE ET MODALITÉS :

- 3 jours (en présentiel) ou 6 modules (en distanciel)
- En intra-entreprise

Objectif pédagogique

- Développer des stratégies de vente centrées clients

Programme

- Nouveaux paradigmes
 - Évolution des typologies
 - Évolution des attentes
 - Évolution des sources d'information
- À propos d'expérience client
 - Qu'est-ce que l'expérience client ?
 - La place et la valeur ajoutée du vendeur dans l'expérience client
- La préparation prime l'action
 - Élément d'une préparation physique
 - Éléments d'une préparation mentale
 - Éléments d'une préparation opérationnelle
 - Savoir se fixer un objectif SMART
- Tout se joue dès le premier contact
 - De l'émission du message à sa perception
 - Savoir dire « bonjour »
 - La communication verbale / para verbale / non verbale
 - La croyance conditionne le comportement
- Créer la relation de confiance
 - Le questionnement relationnel
 - Comprendre quoi / qui / pourquoi
 - Pratiquer l'écoute active
- Apprendre des autres
 - Débriefing de visites mystère
- Présenter un produit / service
 - Les leviers de motivation d'achat
 - La méthode avantages / preuves / bénéfices
 - Parler peu, mais parler bien
 - Observer et intégrer les réactions (signaux forts / signaux faibles) du client
 - Pratiquer l'art du storytelling

- Répondre aux objections
 - Comprendre la conviction ou le message caché
 - Pratiquer la méthode de l'accusé-réception
 - Pratiquer la méthode de la reformulation positive
- Conclure sa vente
 - Détecter les feux verts
 - Oser conclure
- Upselling et cross selling
 - Détecter / créer les opportunités
 - Savoir amener sa proposition

Organisation de la formation

DÉLAIS D'ACCÈS : 15 jours ouvrés avant le début de la formation (durée estimée entre la demande du bénéficiaire et le début de la prestation).

NOMBRE MAXIMUM DE STAGIAIRES : jusqu'à 12 participants.

ACCESSIBILITÉ : Vous êtes en situation de handicap, contactez Yvonne Frömberg notre référent handicap, (yvonne.fromberg@kamae-conseil.com). Avec vous, elle mettra en œuvre les mesures nécessaires pour vous accueillir, prévoir les adaptations pédagogiques et aménagements adaptés à votre handicap.

ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

Consultant expérimenté en techniques de vente relationnelle

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Notre approche est fondée sur l'alternance d'illustrations concrètes, d'apports théoriques et pratiques pour partager, réfléchir, confronter les idées, se remettre en question et en action : visites mystères, feedbacks collectifs, en groupe et personnalisés, partage de réflexions, brainstorming, exercices, jeux de rôle, étude de cas ...

MOYENS TECHNIQUES

Les ressources matérielles et techniques sont adaptées au regard du nombre d'apprenants

Modalités : en présentiel ou en distanciel

RESSOURCES PÉDAGOGIQUES :

- Support de cours
- Supports d'exercices
- Visites mystère préalables à la formation
- En option, un suivi en boutique peut être proposé avec intégration du manager pour pérennisation de l'action

MODALITÉS D'ÉVALUATION :

- En amont de la formation : Questionnaire de positionnement
- Pendant la formation : Exercices, entraînements, questionnement oral, mises en situation, cas pratiques, ateliers ...
- Fin de formation : Exercice de synthèse

SATISFACTION DES BÉNÉFICIAIRES : Questionnaire de satisfaction réalisé en fin de formation et à 3 mois

ASSIDUITÉ : Feuille de présence, Certificat de réalisation

TARIFS : En intra, nous consulter

CONTACT : ludovic.kosloff-treister@kamae-conseil.com | Tel : 06 60 69 91 71