

Vente – Niveau 1

DE LA VENTE TRANSACTIONNELLE À LA VENTE RELATIONNELLE

PUBLIC VISÉ :

- Vendeurs / vendeuses en boutique et à distance
- Commerciaux / commerciales en face-à-face et à distance

PRÉREQUIS :

- Aucun

DURÉE ET MODALITÉS :

- 3 jours (21 heures)
- En présentiel (adaptable en distanciel en 6 modules de 0,5 jour)
- En intra-entreprise

OBJECTIF PÉDAGOGIQUE

- Développer des stratégies de vente centrées sur le client

COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

- Capacité à créer le rapport
- Identification et utilisation de déclencheurs d'achat

PROGRAMME

Jour 1

- Nouveaux paradigmes (30')
 - Évolution des typologies
 - Évolution des attentes
 - Évolution des sources d'information
- À propos d'expérience client (30')
 - Qu'est-ce que l'expérience client ?
 - La place et la valeur ajoutée du vendeur dans l'expérience client
- La préparation prime l'action (30')
 - Éléments d'une préparation physique, mentale et opérationnelle
 - Savoir se fixer un objectif SMART

- Tout se joue dès le premier contact (60')
 - 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 (210')
 - Le questionnement relationnel
 - Comprendre quoi / qui / pourquoi
 - Pratiquer l'écoute active

Préparation pour jour 2 : en binôme, visites mystère à partir d'une grille d'analyse

Jour 2

- Apprendre des autres (60')
 - Débriefing de visites mystère
- Présenter un produit / service (300')
 - 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

Jour 3

- Répondre aux objections (90')
 - Comprendre la conviction ou le message caché
 - Pratiquer la méthode de l'accusé-réception
 - Pratiquer la méthode de la reformulation positive
- Conclure sa vente (30')
 - Détecter les feux verts
 - Oser conclure
- Upselling et cross selling (30')
 - Détecter / créer les opportunités
 - Savoir amener sa proposition
- Retour d'expériences, études de cas et pratique de l'adaptabilité relationnelle (201')
 - Cas proposés par le formateur
 - Cas proposés par les participants

ORGANISATION DE LA FORMATION

DÉLAIS D'ACCÈS :

21 jours ouvrés avant le début de la formation selon disponibilités de l'équipe pédagogique (durée estimée entre la demande du bénéficiaire et le début de la prestation, incluant une réunion préparatoire et l'envoi / réception des questionnaires de positionnement)

MODALITÉS D'INSCRIPTION :

Pour inscrire vos salariés à nos formations, veuillez nous contacter par e-mail ou téléphone.

Nous évaluerons ensemble vos besoins et notre capacité à y répondre.

Après la signature de la convention précisant les moyens mis en oeuvre pour répondre à vos objectifs, notre équipe administrative se chargera de vous adresser et d'adresser aux participants les documents nécessaires

à la bonne réalisation de la formation, dans le respect de notre certification Qualiopi et des demandes formulées par le financeur de la formation.

CONSTITUTION DES GROUPES :

Minimum : 6 participants

Maximum : 12 participants

La taille du groupe peut être revue à la hausse ou à la baisse en cas de demande concernant un groupe constitué de membres d'une seule et même équipe

ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE :

- Chef de projet : conception du dispositif de formation
- Consultant senior : animation de la formation
- Assistante de Direction : relations avec le Bénéficiaire, les stagiaires et le formateur pour l'organisation de la formation, Référente Handicap, Référente RGPD

Les noms et coordonnées des membres de l'équipe pédagogique intervenant sur la formation sont mentionnés à la rubrique « Organisation / Contacts » de la Convention de formation

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Notre approche est fondée sur des pédagogies actives : alternance d'illustrations concrètes, d'apports théoriques et pratiques pour partager, réfléchir, confronter les idées, se remettre en question et en action, feedbacks collectifs en groupe et personnalisés, partage de réflexions, brainstorming, exercices, mises en situation, travaux en sous-groupes, études de cas ...
- Les ressources humaines, matérielles et techniques sont adaptées au regard du nombre d'apprenants
- Supports utilisés : diaporama, supports d'exercice, grille d'analyse VM
- Supports remis aux participants : support de formation
Dans le cadre de notre politique RSE, les supports sont remis aux participants à l'issue de la formation par voie dématérialisée (format pdf)

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP :

Vous êtes en situation de handicap, contactez Yvonne Frömberg notre référente 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 vos besoins.

Pour plus d'informations, consulter la fiche dédiée sur le site www.kamae-conseil.com / Documents téléchargeables / Accessibilité des Personnes en Situation de Handicap

DISPOSITIF DE SUIVI DE L'EXÉCUTION, DE L'ÉVALUATION ET DES RÉSULTATS DE LA FORMATION :

- Assiduité : feuille de présence et Certificat de réalisation
- En amont de la formation : questionnaire de positionnement individuel
- Pendant la formation : exercices en sous-groupes, entraînements, questionnement oral, études de cas, mises en situation
- Fin de formation : exercice de clôture
- Satisfaction des bénéficiaires : questionnaire de satisfaction réalisé en fin de formation
- Suivi des résultats : questionnaire d'impact de la formation réalisé 3 mois après la formation

TARIFS :

En intra, nous consulter

CONTACTS :

- Ludovic Kosloff-Treister, Directeur Général
ludovic.kosloff-treister@kamae-conseil.com | 06 60 69 91 71
- Yvonne Frömberg, Assistante de Direction, Référente Handicap et RGPD
yvonne.fromberg@kamae-conseil.com | 06 81 48 30 70