

TECHNIQUES DE VENTE

COMPÉTENCE VISEE

Maîtriser les techniques de vente et développer ses aptitudes commerciales

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ✓ Permettre à chaque participant d'acquérir les techniques de base de vente et de prospection.
- ✓ Permettre à chaque participant d'améliorer la qualité ou l'efficacité de ses rendez-vous client.
- ✓ Connaître les spécificités liées à la vente de prestation en l'intérim
- ✓ Être à l'aise lors des rendez-vous clients et en prospection
- ✓ Maîtriser l'art de la négociation

PROGRAMME

SEANCE 1 (2 heures)

Module 1 : PSYCHOLOGIE DE L'ACHETEUR

1. MOTIVATION ET RÉSISTANCE À L'ACHAT

- La psychologie de l'acte d'achat
 - Les motivations du client
 - Ses critères de décision
- Les styles d'acheteur et comment s'y adapter
- Les différentes stratégies d'achat
- Les différentes étapes du passage à l'acte d'achat

2. LA DEFINITION DU CYCLE STRATÉGIQUE DE VENTE

- Mission et objectifs du service marketing et des forces de vente
- Les interactions entre le marketing et les forces de vente:
 - Comment les optimiser au bénéfice de tous
- Formaliser le processus de l'acte de vente
 - Les étapes et la stratégie à adopter
 - Les différentes options possibles - Avantages et inconvénients

SEANCE 2 (2 heures)

3. L'ORGANISATION PERSONNELLE

- Savoir analyser son portefeuille
- Déterminer les priorités de l'action commerciale
- Se fixer des objectifs de production
- Hiérarchiser ses priorités
- Réagir aux imprévus et aux urgences
- Les outils du vendeur

4. LE COMPORTEMENT DU VENDEUR ET LES ATTITUDES A DÉVELOPPER

- Prendre conscience de son mode de comportement avec les clients
 - Les mécanismes psychologiques liés à la relation client/fournisseur
 - Soigner l'image offerte au client
 - Identifier les obstacles à bien s'entendre quand on discute
 - Identifier les comportements d'affirmation de soi



- Mobiliser son écoute
- Établir une relation de confiance
- Établir une relation positive
- Établir une relation constructive
- Savoir se programmer pour réussir sa vente
- Quelques tactiques à connaître

SEANCE 3 (2 heures)

5. LES SAVOIR FAIRE : LA PRISE EN COMPTE DE L'AUTRE

- Identifier notre client : savoir observer autant qu'écouter
- Le comprendre : respecter ses normes et ses attitudes de valeur
- Analyser ses réactions émotionnelles
- Personnaliser au maximum la communication
- Savoir expliquer et éventuellement dire "non" avec courtoisie
- Faire participer le client à la recherche d'une solution
- Poser des limites
- Rassurer l'interlocuteur :
 - Dire l'action qui va être entreprise
 - prendre congé de façon positive

6. LES TECHNIQUES D'ÉCOUTE QUI FAVORISENT LE DIALOGUE

- L'écoute active
 - Relier les informations entre elles
 - Détecter les manques et les approximations
- Le questionnement
 - Faire parler le client
- La reformulation des attentes
 - Aller au-devant de l'information
 - Manifester sa compréhension
 - Se situer dans une relation d'aide (même quand on n'a pas de réponse immédiate à donner)
 - Apporter une solution ou une réponse à sa demande, savoir l'expliquer
 - Savoir respecter ses promesses
 - Les facteurs clés dans l'évolution d'un dialogue
- Se rendre disponible (même si on l'est peu) pour le client
 - Gérer les priorités entre le téléphone, les entretiens, la gestion des dossiers, les demandes internes...
 - Savoir auprès de qui trouver les informations pertinentes

SEANCE 4 et 5 (4 heures)

Module 3 : ENTRAÎNEMENT INTENSIF À LA NÉGOCIATION

7. POUR BIEN NÉGOCIER, IL FAUT BIEN SE CONNAÎTRE

- Test d'auto diagnostic de son style de négociation
- Analyse de nos points forts et de nos points faibles
- La recherche des intérêts mutuels
- Les attitudes du négociateur
- Critères d'une négociation commerciale réussie

8. POUR BIEN NÉGOCIER, IL FAUT SAVOIR BIEN PRÉPARER LA RÉUNION

- Savoir collecter les informations utiles
- Analyser le dossier
- Connaître les interlocuteurs: leur influence, leur capacité de décision
- Inventorier les rapports de forces et les enjeux
- Déterminer ses objectifs et imaginer ceux de la partie adverse
- Définir les limites : éléments négociables ou non
- Choisir sa stratégie : élaboration des scénarios
- Anticiper les résistances probables



9. POUR BIEN NÉGOCIER, IL FAUT SAVOIR CONDUIRE LA RÉUNION

- Reconnaître le style et la personnalité de ses interlocuteurs
- Ajuster la relation, ajuster son comportement
- Créer l'ambiance, impressionner sécuriser
- Choisir son argumentation : tirer parti de ses points forts et minimiser ses points faibles - connaître les arguments porteurs
- Répondre aux objections
- Déjouer les barrages classiques
- Savoir persuader et/ou convaincre
- Faire progresser la réunion et en accélérer l'issue
- Savoir sortir des impasses

10. POUR BIEN NÉGOCIER, IL FAUT SAVOIR CONCLURE LA RÉUNION

- Savoir enlever une décision
- Verrouiller l'affaire
- Formaliser l'accord et maintenir la relation

11. SYNTHÈSE DE LA SESSION

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en œuvre dans son environnement.
- Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant.

MODALITES ET METHODES PEDAGOGIQUES

- Cours en visioconférence
- Mises en situation avec le formateur
- Envoi par mail du support de cours, du livret d'exercices, d'un Powerpoint, de fiches pratiques...
- La correction des exercices réalisés par l'apprenant entre chaque séance est effectuée par le formateur via des échanges par mails
- Accès illimité au parcours e-learning : simulation de cas en vidéo, conseils d'experts, analyses de situation, fiches de bonnes et mauvaises pratiques...

DUREE

10 heures de visio conférence + 4 heures de travail à distance (exercices, cas pratiques, vidéos)

PREREQUIS

Volonté de s'investir pleinement dans la formation.

Formation à distance : notions de base de l'utilisation d'un ordinateur et d'internet indispensables

PUBLIC VISE

Tout commercial en prise de fonction ou souhaitant acquérir les techniques de vente, toute personne souhaitant s'orienter vers un métier commercial, vendeur en fonction souhaitant s'améliorer sur les "fondamentaux" des techniques de vente et des attitudes commerciales, personnes en reconversion professionnelle, entrepreneurs ayant à vendre dans le cadre de leur activité.

NOMBRE DE PARTICIPANTS

1 à 3 participants par séance en visio / parcours elearning individuel



MODALITES TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT

Inscription à la plateforme LMS d'INTERACTIF ; visioconférence ; supports de cours numériques, évaluations digitalisées.

Le formateur est joignable par mail et téléphone entre chaque séance de visio-conférence pour assister le bénéficiaire sur les exercices demandés. Le formateur est également disponible après la formation pour assurer le suivi du transfert des compétences de l'apprenant sur son poste de travail durant les 3 mois qui suivent la formation.

Le référent pédagogique est disponible pour toute question relative au dossier administratif, à la logistique (calendrier, connexion plateforme e-learning, ...). L'assistance est réalisée dans un délai maximum de 48 heures après la demande.

MODALITES D'EVALUATION ET DE SUIVI

- ✓ Évaluation Diagnostique :
 - Évaluation des attentes et des besoins du bénéficiaire et du commanditaire le cas échéant (Intra)
 - Évaluation des acquis avant l'entrée en formation (QCM)
- ✓ Évaluation formative : exercices pratiques, mises en situation, auto-évaluations...
- ✓ Évaluation sommative :
 - Évaluation « à chaud » à l'issue de la formation
 - Évaluation des acquis à la fin de la session pour mesurer la progression et l'acquisition des compétences.
 - Évaluation « à froid » à 3 mois pour valider la mise en place des compétences sur le poste de travail le cas échéant.
 - Évaluation satisfaction commanditaire le cas échéant (intra)

TARIF INTER-ENTERPRISES (PRIX PUBLIC)

960 € HT

FINANCEMENT ET MODALITES DE REGLEMENT

- Entreprise (Plan de développement des Compétences) : règlement 30 jours à réception de facture
- Financement personnel : règlement en 2 fois par chèques encaissables au jour du démarrage puis le mois suivant

REFERENT

Référent pédagogique et administratif : Maei CATILLON maei.catillon@interactif.eu 01 47 23 84 20

PROFIL FORMATEUR

Formateur senior spécialisé dans la négociation, la vente et les techniques de prospection (ancien manager d'équipes de négociateurs) avec plus de 10 ans d'expérience dans la formation pour adultes.

LIEU DE REALISATION

A DISTANCE

ACCESSIBILITE HANDICAP

Nos formateurs sont formés à adapter les supports et les séances de visioconférence pour les bénéficiaires en situation de handicap. Les visioconférences sont alors en face-à-face (formation individuelle)

> Utilisation d'un logiciel de synthèse vocal pour les personnes malentendantes

> Envoi de documents et des supports de cours avec la police d'écriture « Dyslexie », spécialement développée et conçue pour les personnes dyslexiques afin de faciliter la lecture, l'apprentissage et le travail.

Référent Handicap : Maei CATILLON maei.catillon@interactif.eu 01 47 23 84 20

DELAI D'ACCES

Possibilité de s'inscrire jusqu'à 15 jours avant le démarrage.

