



3
Jours

Formation commerciale pour non commerciaux

dans COMMERCIAL - METIERS DE LA VENTE / Réf : CIAL-METI-03

Objectifs de la formation

- Utiliser et maîtriser les techniques de communication commerciale
- Conduire un entretien de vente
- Connaître et comprendre les spécificités du métier de vendeur

Programme de la formation

A l'issue de la formation, les participants seront préparés à :

Jour 1 - Matin

1. Définir les concepts fondamentaux de la vente

- Définition et importance de la vente
- Le développement de l'envie de vendre
- Identifier les raisons d'achats
- Les erreurs qui vont stopper le client

Jour 1 - Après-midi

2. Construire un processus de vente

- Les étapes du processus de vente (prospection, qualification, présentation, gestion des objections, conclusion)
- La vente du début à la fin de l'entretien
- Faire monter l'intérêt du prospect tout au long de l'entretien
- Le traitement des objections : la bonne façon de faire, ce qu'il ne faut pas faire

Jour 2 - Matin

3. Utiliser une communication adaptée



- Installer une communication personnelle avec ses clients : écoute active et empathie
- Techniques de questionnement pour comprendre les besoins des clients
- Communication non verbale

4. Construire la relation client

- L'argumentaire de vente
- Les objections courantes

Jour 2 - Après-midi

4. Construire la relation client (suite)

- Techniques de base de négociation
- L'échange gagnant/gagnant
- La fidélisation
- Notions de base sur le CRM (Customer Relationship Management)

Jour 3 - Matin

1. Gérer son temps

- Techniques de planification et gestion du temps pour les commerciaux
- Priorisation et organisation des tâches de vente

Jour 3 - Après-midi

2. Développer une stratégie de vente

- Création d'un plan de vente personnalisé
- Fixation d'objectifs et élaboration de stratégies pour les atteindre
- Défendre le prix, la marge, la valeur ajoutée

Pré-requis



Aucune connaissance préalable n'est requise pour suivre cette formation

Public cible

Tout public

Pédagogie

Méthodes pédagogiques :

- Notre pédagogie est adaptée aux participants et aux spécificités de leur métier. Le stagiaire, au centre du processus d'apprentissage, pourra interagir avec le formateur et les autres participants en faisant part de ses expériences.
- La pédagogie que nous mettons en avant favorise l'assimilation par des outils variés, tels que le jeu pédagogique ou la mise en situation. Véritables leviers de motivation, ces outils interviennent en complément des savoirs transmis directement par le formateur, et permettent à ce dernier de s'inscrire dans une démarche de facilitateur et d'intermédiaire dans l'apprentissage.

Modalités d'évaluation :

- Les acquis des participants seront mesurés tout au long de la session de formation.
- L'évaluation privilégiera l'aspect formatif et les interactions participant/formateur. Elle pourra éventuellement prendre l'aspect d'un QCM.
- Une attestation de fin de formation reprendra l'ensemble des objectifs pédagogiques de la formation et sanctionnera l'acquisition des savoirs du participant.

