

Formation Techniques de vente Niveau 1

/ Public visé

Commerciaux et vendeurs.

/ Durée

14 heures en 4 demi-journées de 3,5 heures

/ Prérequis

Exercer une fonction en relation avec la clientèle.

OBJECTIFS

- Savoir présenter son entreprise et ses produits
- Identifier les attentes des clients
- Adapter son discours aux besoins des clients
- Utiliser les techniques et outils du commercial

CONTENU

Module 1

- Prise de contact, présentation personnelle, objectifs et programme de la formation
- Les fondamentaux de l'Attaché commercial : aptitude, attitude, comportement, langage professionnel, disponibilité, réactivité, pro-activité
- Organisation du temps de travail : démarchage digital et téléphonique, prise de rendez-vous, organisation de tournées, reporting, propositions commerciales, relances, veille commerciale
- La communication téléphonique : principes et règles
- Notion client/prospect
- La prospection téléphonique : prise de contact, présentation, persuasion, traitement des barrages,
- Argumentation, reformulation, confirmation
- Mise en situation

Module 2

- Débriefing de la 1ère journée, réponse aux éventuelles interrogations objectifs et programme de la journée
- Restitution et vérification des acquis de la 1ère journée
- Mise en situation de prospection téléphonique
- L'e-mail professionnel : principes et règles
- La rédaction d'un e-mail : présentation, objectifs, vocabulaire, mise en page, administration, relance
- Mise en situation

Module 3

- Débriefing de la 2ème journée, réponse aux éventuelles interrogations objectifs et programme de la journée
- Restitution et vérification des acquis de la 2ème journée
- La communication professionnelle en face à face : principes et règles

- La prise de contact
- La découverte des besoins
- Proposer une solution personnalisée, négocier
- Mettre en avant les points forts d'ACL, spécifiques aux besoins du client
- Traitement des objections
- Conclusion, prise de congé
- Mise en situation

Module 4

- Débriefing de la 3ème journée, réponse aux éventuelles interrogations objectifs et programme de la journée
- Restitution et vérification des acquis de la 3ème journée
- La proposition commerciale : principes et règles
- Construction tarifaire : coût matières premières, coût de production, frais généraux, marge,
- Réductions commerciales, mode et délai de règlement
- Relance, négociation
- Accompagnement lors d'un rendez-vous réel chez un client fidèle
- Débriefing du rendez-vous commercial
- Débriefing de la formation

Assistance téléphonique

- A l'issue de la formation, le participant bénéficie d'une assistance téléphonique pour une durée de 30 jours
- L'objectif est d'assurer un suivi de la formation afin d'accompagner l'apprenant dans la mise en action des compétences acquises
- Concrètement, le participant peut contacter le formateur afin de lui demander une assistance ponctuelle sur une difficulté rencontrée dans la mise en application des notions acquises lors de la formation

MOYENS PEDAGOGIQUES

- En présentiel ou visioconférence
- Parcours en distanciel asynchrone à effectuer pendant et après la formation (14 heures de formation)
- En individuel avec formateur

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Test de positionnement
- Mise en situation
- Bilan pédagogique
- Certificat de réalisation