

FORMAVICTOIRE
Organisme de Formation

Maîtriser les techniques de vente

Niveau 1

Dans un monde où les parcours d'achat évoluent rapidement, maîtriser les techniques de vente est indispensable pour répondre aux attentes des clients. Comprendre leurs besoins, structurer ses arguments et conclure efficacement sont les compétences clés pour réussir dans un environnement commercial compétitif. Cette formation vous aide à acquérir les fondamentaux de la vente, à développer une relation de confiance avec vos clients, et à optimiser chaque étape de l'entretien de vente, en face-à-face ou à distance.

Formation en présentiel ou à distance, en inter-entreprise ou en intra-entreprise

Informations pratiques

- **Public** : Commerciaux B to B en prise de fonction ou souhaitant acquérir les techniques de vente, ou toute personne souhaitant s'orienter vers un métier commercial.
- **Prérequis** : aucun
- **Durée** : 2 jours (14 heures)
- **Personnes en situation de handicap** : notre page dédiée vous donnera toutes les informations concernant l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap
<https://www.formavictoire.com/handicap/>
- **Tarif formation intra-entreprise** : 1 490€ HT par jour (groupes de 2 à 10 personnes)
- **Tarif formation inter-entreprise** : 390 € HT par jour et par apprenant
- **Tarif accompagnement individuel** : 150 € HT par heure
- **Délai d'accès** : 3 semaines entre la demande et l'animation de la formation (réunion de préparation, choix du formateur, planification de la session, information des participants)

Evaluations

- **Modalité d'adaptation** : Le contenu des modules de formation peut être adaptés aux besoins spécifiques des stagiaires.
- **Suivi de l'assiduité** : Feuilles de présence signées pour demi-journée, ou rapport de connexion et signature d'une feuille d'émargement en distanciel.
- **Evaluation début de formation** : Questionnaire de positionnement
- **Evaluations en cours de formation** : QCM, exercices, quiz, compte rendu pédagogique en fin de chaque session
- **Evaluations en fin de formation** : Evaluation des acquis
- **Evaluation de la satisfaction** : Compte rendu pédagogique du formateur, évaluation de satisfaction du client, évaluation de satisfaction des apprenants en fin de formation.
- **Evaluations après la formation** : Evaluation à froid des apprenants 4 à 6 mois après la formation (Transfert des compétences)
- **Attestation de suivi de formation** : Maîtriser les techniques de vente Niveau 1.

Extensions Possibles

- Organiser des ateliers pour approfondir des techniques spécifiques comme l'argumentation ou la gestion des objections.
- Proposer un accompagnement individuel pour aider les participants à perfectionner leur pratique et à intégrer les acquis dans leur contexte professionnel.
- Digitaliser les supports pédagogiques pour un accès continu aux outils et ressources de la formation.
- Mettre en place des groupes de partage pour échanger sur les meilleures pratiques et enrichir les compétences collectives.

Méthodes pédagogiques

- 80% pratique et 20% théorique
- Mises en situation
- Études de cas
- Serious games
- Jeux de rôles, pratiques interactives.
- Débriefings
- Apports théoriques en lien avec la pratique

Objectifs

Objectif global de la formation :

- Acquérir les fondamentaux de la vente pour maîtriser l'entretien commercial et faire vivre une expérience client mémorable.

Objectifs de chaque module :

- Comprendre les attentes des clients et structurer son parcours de vente.
- Préparer efficacement ses rendez-vous commerciaux en utilisant les outils digitaux.
- Prendre contact pour initier un dialogue engageant
- Identifier les besoins pour personnaliser son offre
- Argumenter pour convaincre et répondre aux objections
- Conclure l'entretien pour transformer l'intention en décision
- Consolider la relation pour fidéliser les clients



PROGRAMME

MODULE 1 – COMPRENDRE LES ATTENTES DES CLIENTS ET LE PARCOURS CLIENT (CERNER)

- Analyser les nouveaux parcours d'achat des clients.
- Intégrer les étapes du processus de vente pour mieux structurer ses actions.
- **Cas pratique** : Participer à une séquence interactive où les clients sont représentés par les participants.

MODULE 2 – PRÉPARER SES RENDEZ-VOUS COMMERCIAUX POUR MAXIMISER LEUR IMPACT (CIBLER)

- Fixer des objectifs ambitieux et réalistes pour chaque rencontre.
- Collecter des informations stratégiques grâce au web et aux réseaux sociaux.
- Utiliser l'intelligence artificielle générative pour optimiser la préparation de ses rendez-vous.
- **Mise en situation** : Réaliser une recherche d'informations et s'entraîner à identifier les attentes du client.

MODULE 3 – PRENDRE CONTACT POUR INITIER UN DIALOGUE ENGAGEANT (CONTACTER)

- Créer une prise de contact positive et motivante.
- Formuler une accroche vendeuse pour capter l'intérêt.
- Instaurer une interaction constructive avec le client dès les premiers échanges.
- **Exercice pratique** : Simuler des scénarios de prise de contact en face-à-face ou à distance.

MODULE 4 – IDENTIFIER LES BESOINS POUR PERSONNALISER SON OFFRE (CONNAITRE)

- Découvrir la situation et les besoins explicites du client.
- Déterminer les motivations sous-jacentes à l'acte d'achat.
- Questionner efficacement grâce à des techniques adaptées.
- Reformuler les besoins pour valider sa compréhension.
- **Exercice pratique** : S'entraîner à poser les bonnes questions pour explorer les attentes du client.

MODULE 5 – ARGUMENTER POUR CONVAINCRE ET RÉPONDRE AUX OBJECTIONS (CONVAINCRE)

- Construire des arguments percutants pour valoriser son offre.
- Répondre aux objections avec souplesse et assurance.
- Mettre en avant le prix de manière stratégique.
- **Mise en situation** : Pratiquer l'argumentation et le traitement des objections.

MODULE 6 : CONCLURE L'ENTRETIEN POUR TRANSFORMER L'INTENTION EN DÉCISION (CONCLURE)

- Repérer les signaux favorables pour conclure la vente.
- Engager le client à l'achat en renforçant sa confiance.
- Formaliser les engagements mutuels pour verrouiller la suite de la collaboration.
- **Cas pratique** : Simuler un entretien complet intégrant toutes les étapes de la vente.

MODULE 7 : CONSOLIDER LA RELATION POUR FIDÉLISER LES CLIENTS (FIDÉLISER)

- Poursuivre l'expérience client après la vente pour renforcer la satisfaction.
- Maintenir un contact régulier avec le client pour préparer les opportunités futures.
- Transformer les clients satisfaits en ambassadeurs de la marque.
- **Exemple pratique** : Analyser une vidéo de bonnes pratiques pour optimiser la fidélisation.