

Techniques de ventes

Dans un environnement concurrentiel où l'expérience client constitue un facteur clé de différenciation, la maîtrise des techniques de vente et de communication représente un enjeu stratégique pour les entreprises. Les collaborateurs en contact avec la clientèle doivent aujourd'hui être capables de structurer leur entretien commercial, d'identifier précisément les besoins, d'argumenter avec pertinence, de traiter les objections avec professionnalisme et de conclure efficacement la vente.

Or, les pratiques commerciales sont souvent empiriques, hétérogènes ou insuffisamment structurées, ce qui peut entraîner une perte d'opportunités, une baisse du taux de transformation et une expérience client inégale. Cette formation vise à professionnaliser les pratiques commerciales, à harmoniser les méthodes au sein des équipes et à renforcer l'impact relationnel et la performance commerciale

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

Informations pratiques

- **Public** : Toute personne souhaitant acquérir ou développer des compétences en matière de relationnel client et de négociation commerciale, conseiller clientèles, conseiller de vente, chef entreprise, directeur de point de vente, manager
- **Prérequis** : aucun
- **Durée** : 2 jours (14h)
- **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** : 1050€ HT par jour (groupes de 2 à 10 personnes)
- **Tarif formation inter-entreprise** : 390 € HT par jour et par apprenant
- **Tarif accompagnement individuel** : 180 € 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 fin de formation** : Techniques de ventes

Extensions Possibles

- Organiser des ateliers thématiques post-formation pour approfondir des sujets spécifiques comme la négociation avancée, la gestion des objections complexes ou le closing stratégique.
- Proposer un accompagnement personnalisé sous forme de coaching individuel pour aider chaque participant à appliquer les techniques dans son contexte commercial réel.
- Digitaliser le contenu de la formation en créant des supports interactifs (capsules vidéo, fiches pratiques, trames d'entretien de vente) accessibles à tout moment pour renforcer les apprentissages.
- Concevoir un parcours de suivi collectif, incluant des sessions de partage d'expériences entre pairs, afin de pérenniser les bonnes pratiques et d'améliorer durablement le taux de transformation.

Méthodes pédagogiques

- 80% pratique et 20% théorique
- Mises en situation
- Réflexions guidées et débriefing collectif
- Autoévaluation
- Apports structurés (modèles, grilles de lecture, workbook)
- Jeux de rôles
- Tour de table

Objectifs

Objectif global de la formation :

- Maîtriser les techniques de vente et de communication afin d'optimiser la relation client et d'augmenter l'efficacité commerciale.

Objectifs de chaque module :

- Construire une première impression positive et professionnelle
- Identifier et analyser les besoins clients
- Présenter et valoriser son offre produit-service
- Traiter les objections
- Conclure la vente et finaliser l'échange
- Mieux se connaître et mieux connaître son client
- Maîtriser les fondamentaux de la communication



PROGRAMME

MODULE 1 – CONSTRUIRE UNE PREMIÈRE IMPRESSION POSITIVE ET PROFESSIONNELLE

- Maîtriser les fondamentaux du « triangle de la vente ».
- Adopter les règles clés d'un accueil professionnel et engageant.
- Appliquer la méthode des 4x20 pour réussir la prise de contact.
- Créer une interaction positive dès les premiers échanges.
- Éviter les erreurs courantes lors de l'accueil client.
- **Exercice en groupe** : Analyser deux situations et définir les erreurs et les comportements à privilégier.

MODULE 2 – IDENTIFIER ET ANALYSER LES BESOINS CLIENTS

- Mettre en œuvre les techniques de découverte des besoins :
 - Pratiquer l'écoute active et compréhensive.
 - Utiliser un questionnement structuré et pertinent.
 - Maîtriser la reformulation pour valider la compréhension.
 - Exploiter le silence comme outil stratégique d'échange.
- Analyser les motivations et attentes du client à l'aide de la méthode SONCAS.
- Mise en situation : En groupe, utiliser les techniques de reformulations à l'aide de la boîte à outil du Work book

MODULE 3 – PRESENTER ET VALORISER SON OFFRE PRODUIT-SERVICE

- Sélectionner et proposer l'offre produit-service
- Argumenter : Construire et présenter des arguments percutants
 - Utiliser la méthode CAP (Caractéristiques, Avantages, Preuves)
 - Énoncer, argumenter et valoriser son offre produit-service
- Identifier les signaux d'achat (« feux verts ») pour adapter son discours et favoriser la conclusion.

MODULE 4 – TRAITER LES OBJECTIONS

- Faire de l'objection un atout, une force, un levier de vente
- Réfuter une objection en 6 étapes
- Répondre à l'objection avec souplesse
- **Mise en situation** : Sur le produit/service du client lister des objections et les réfuter en 6 étapes

MODULE 5 – CONCLURE LA VENTE ET FINALISER L'ÉCHANGE

- Conclure une vente efficacement.
- Proposer des ventes additionnelles et complémentaires.
- Communiquer sur les conditions commerciales avec clarté.
- Appliquer la stratégie du « bien finir ».
- Passer à autre chose après la conclusion.
- Quitter le client avec professionnalisme.
- **Jeux de rôle** : Réaliser un jeu de rôle en binôme afin de conclure une vente en mobilisant les méthodes étudiées.

MODULE 6 – MIEUX SE CONNAÎTRE & MIEUX CONNAÎTRE SON CLIENT

- Le cadre de référence : boîte à outil personnelle
- L'apport de l'analyse transactionnelle : « les drivers »
 - Mieux connaître son client
 - S'adapter à lui et à ses besoins



PROGRAMME

MODULE 7 – MAÎTRISER LES FONDAMENTAUX DE LA COMMUNICATION

- Développer une communication verbale efficace : entendre et se faire entendre.
- Identifier l'impact de la communication non verbale et des gestes.
- Adapter la distance relationnelle et occuper l'espace de manière appropriée.
- Appliquer les clés d'une communication positive.

