

Programme de Formation - présentielle

Intitulé : LES FONDAMENTAUX DE LA VENTE

(14 heures)

Public visé par la formation et Pré-requis :

Cette formation s'adresse à des personnes sans expérience spécifique de vente ayant pour projet professionnel de s'orienter vers cette activité et d'acquérir les principes de base indispensables de la vente. Métiers et fonctions concernées par cette formation : dans le commerce, la vente ou la prestation de services, dont les appellations les plus fréquentes sont les suivantes :

- vendeur(se) ;
- employé(e) de commerce ;
- employé (e) commercial ;
- agent (e) d'accueil.

Aptitudes requises :

Motivation, organisation, rigueur, autonomie
 Être disponible, goût des contacts humains
 Bonne résistance physique
 Bonne présentation
 Bonne élocution (maîtrise correcte du français)
 Savoir travailler en équipe

Objectifs de la formation :

- Identifier et maîtriser les différentes étapes de l'entretien de vente.
- Améliorer sa communication pour mieux cerner les besoins de son client.
- Traduire son offre en bénéfices pour le client et l'argumenter
- Transformer une objection en élément positif.
- Identifier le moment opportun pour conclure et s'engager conjointement.

Moyens et méthodes pédagogiques :

Alternance entre apports théoriques et simulations de négociations.
 Exposés didactiques oraux à partir de diaporamas.
 Cas pratiques professionnels et mise en pratique.
 Participation personnalisée selon les activités des différentes entreprises.

Évaluation de la formation/sanction de la formation :

- Grilles de positionnement et de progression en début et en fin de formation ;
- Évaluation permanente : chaque fin d'exercice de mise en application : auto-évaluation réalisée par le stagiaire sous contrôle du formateur ;
- Feuilles d'émargement (signature quotidienne par demi-journée du stagiaire et du formateur) ;
- Évaluation en fin de session sur support écrit (Fiche d'évaluation à chaud Web et/ou papier modèle AGEFOS) puis échanges oraux ;
- Hot line par téléphone ou Internet (2 mois) ;
- Suivi à 3 mois par grille envoyée par courrier électronique.

Validation :

- Attestation individuelle de compétences en fin de formation

Qualité du ou des formateurs :

Isabelle Tabouret – formatrice pour adultes et professionnel de la vente et du commerce (expérience de plus de 10 ans).

Philippe Buccaro – formateur pour adultes et professionnel en marketing, vente et négociation commerciale (en France et à l'international) expérience de plus de 12 ans.

Daniel Manivet – formateur pour adultes et enseignement en matières professionnelles Vente, Commerce (expérience : 26 ans)

Durée de la formation et modalités d'organisation :

Formation en continu sur 2 jours
 Durée : 14 heures soit 2 jours consécutifs

Lieux : Cannes – Nice

Dates : 21/22 octobre 2016 5/6 décembre 2016
 6/7 février 2017 20/21 avril 2017

Horaires : 9h00-12h30 et 13h30-17h00 (7 heures par jour)

Pauses de 10h20 à 10h40 et de 15h20 à 15h40

Groupe de 10 personnes maximum

Contenu de la formation :

1. Préparer son entretien de vente

- Définir son objectif de vente, ciblage et prospection clientèle
- Étudier le fichier client
- Se préparer techniquement et pratiquement
- L'acte de vente : contenu et chaîne de valeur ajoutée

2. La prise de contact

- Identifier son interlocuteur
- Savoir se présenter
- Définir l'objectif de l'entretien
- Réussir le premier contact

3. La découverte des besoins du client et ses motivations

- Découvrir les motivations d'achat (pyramide de Maslow)
- Connaître la méthode SONCAS pour définir les mobiles d'achat
- Utiliser les différents types de questions dans la recherche des besoins
- Reformuler

4. L'argumentation commerciale

- Construire son argumentaire selon la méthode CAP
- Choisir des mots et leur impact
- Vendre les 4 étapes majeures
- Proposer une offre adaptée à la demande
- Comment atteindre ses objectifs

5. Traiter les objections

- Différencier les différents types d'objections
- Répondre à l'objection prix

6. Conclure la vente

- Déceler « les feux verts » de la conclusion
- Obtenir un engagement
- Prendre congé

7. Compétences transverses

- Pratiquer l'écoute active
- La communication verbale et non verbale

Votre contact sur Nice :

Paméla Poirisse

04.93.53.55.55

esccom.formationnice@wanadoo.fr

Votre contact sur Cannes :

Céline Respaut

04.93.68.42.11

seps.sarl@wanadoo.fr