

## Dynamiser votre force de vente

Code : **VB 01**

Durée : **2 jours**

Prix : **session inter 900 € HT (repas compris)**

### *Pourquoi ce stage ?*

La concurrence, la connaissance des produits par les clients, l'évolution des mentalités des consommateurs rendent le métier de la vente de plus en plus difficile. Des qualités d'écoute et de persuasion mais aussi la connaissance des techniques de vente permettent aux vendeurs d'être, à la fois, plus performants et plus proches des besoins des clients.

### *Ce stage concerne*

Les vendeurs débutants qui veulent acquérir des techniques de vente.  
Les vendeurs confirmés qui souhaitent prendre du recul sur leur métier et améliorer leur efficacité.

### *Bénéfices attendus*

À l'issue de ce stage, les participants auront acquis les techniques pour :

- améliorer leur approche client,
- mieux déterminer leurs besoins et leurs attentes,
- développer une écoute active,
- argumenter de façon plus efficace,
- savoir répondre aux objections,
- faire face aux clients difficiles,
- utiliser les techniques de conclusion,
- faire des ventes additionnelles et / ou de substitution

## *Pédagogie*

Active et participative

Ces 2 jours seront le plus " terrain " possible afin que les vendeurs s'approprient les techniques enseignées et puissent les mettre en pratique au retour dans leur magasin.

- Simulation de vente avec chaque stagiaire enregistrée au caméscope.
- Analyse des prestations par le groupe et le formateur afin de relever les points forts et donner à chacun des conseils individualisés pour progresser dans ses ventes.
- Remise à chacun d'un support reprenant les thèmes traités pendant le stage.

## *Suivi*

Le formateur donne ses coordonnées aux participants et reste à leur disposition par téléphone ou par mail pendant 6 mois

### **Les formations Forma.Com en INTER**

Vous souhaitez suivre cette formation en INTER, contactez-nous pour connaître nos prochaines sessions.

### **Les formations Forma.Com en INTRA**

Ce stage peut être programmé dans votre entreprise ou servir de base pour vous construire un programme sur mesure.

## Programme

### Adopter un comportement commercial

- Réflexion : qui sont mes clients ? quelles sont leurs attentes ?
- Comprendre les besoins explicites et implicites de la clientèle (Maslow).
- Adapter mon comportement verbal et non verbal au client : SON CAS.

### Connaître et appliquer les techniques de vente : les 4 C

#### 1. Contact

- Réussir l'accueil du client : "image de marque"
- Comportement non verbal.
- La présentation.
- Les 5 premiers mots, les 5 premiers gestes.

#### 2. Connaître

- Déterminer les besoins du client
- Les techniques de questionnement (directives, semi-directives, non-directives).
- Quand et comment les formuler ?
- L'écoute active et les attitudes de face à face (Porter).
- La reformulation pour valider sa compréhension de la demande et valoriser son interlocuteur.

#### 3. Convaincre

- Construire un argumentaire pour convaincre.
- Présenter les arguments qui correspondent aux besoins.
- Savoir les faire valider par le client.

#### 4. Conclure

- Savoir obtenir des "oui".
- Repérer à quel moment le client est "mûr".
- Les techniques de conclusion.

## Les techniques complémentaires à la vente

### Savoir traiter les objections

Répondre aux objections de façon positive : connaître les différents types d'objection et y faire face.

## Connaître et appliquer les techniques de ventes complémentaires

- **La vente additionnelle :**
  - Comment vendre des produits complémentaires ?
  - À quel moment de la vente faut-il le faire ?
- **La vente de substitution :**
  - Comment proposer et vendre un autre article que celui demandé par le client ?
  - Pourquoi, quand proposer des produits de substitution ?

## Faire face aux clients difficiles

- Développer des comportements positifs pour faire face aux : agressifs, mécontents, indécis.
- Traiter les réclamations :
  - Trouver des solutions réalistes et concrètes.
  - Fidéliser par une bonne résolution de problèmes.