

Objectifs de la formation :

- Conduire un entretien de vente
- Maîtriser les étapes clés de l'entretien de vente
- Utiliser un argumentaire (SONCAS/CAP)
- Adopter la « bonne » communication verbale et non verbale : L'empathie

Public visé :

Conseillers sédentaires et/ou itinérants

Prérequis :

Avoir déjà une initiation en vente

Moyens et méthodes pédagogiques :

- Alternance d'exposés théoriques et de mise en situation de cas pratique par des simulations d'entretien
- Bilans personnels et exercices pratiques avec des apports méthodologiques
- Jeux de rôles filmés permettant d'établir des axes d'amélioration appuyés d'une grille d'évaluation
- Évaluation individuelle réalisée à l'issue de chaque séquence d'entraînement afin de déterminer la progression, les axes d'amélioration
- Remise au stagiaire d'un support pédagogique
- Évaluations des acquisitions

Évaluation :

Grille de contrôle des acquisitions

Sanction :

Une attestation de formation est remise à chaque stagiaire à l'issue de la formation

Durée : 10 heures sur 2 jours

Modalités d'organisation :

Inter entreprise – Groupe de 2 à 5
Intra entreprise
Individuelle

Contenu de la formation :

1) Se présenter : la prise de contact

- La première rencontre, la première bonne impression, la crédibilité de l'entreprise
- Historique du contact, techniques pour se présenter
- La communication verbale et non verbale : attitudes de communication, comportement, empathie, l'observation et l'écoute

Méthodes et outils pédagogiques : Mise en pratique : Exercice de mise en scènes filmés. Évaluation à l'aide d'une fiche d'évaluation. Axe de correction lors des simulations.

2) Découverte des besoins et des motivations

- L'art du questionnement
- Recueillir les besoins, obtenir la confiance
- Pratiquer l'écoute active
- La technique de l'entonnoir pour la découverte
- Questions ouvertes
- La reformulation des besoins clients

Méthodes et outils pédagogiques : Exercice d'application d'une préparation d'entretien de vente : questions à poser et les ordonner avec la technique de l'entonnoir. Entraînement intensif d'entretien à la découverte des besoins et la reformulation.

3) Argumenter et convaincre

- Utiliser l'argumentaire pour convaincre
- Les outils d'aide à la vente : Définir la typologie de son client à l'aide du SONCAS / CAP
- Utiliser et s'approprier l'argumentaire
- Répondre aux objections par des réfutations
- Les objections : qu'est-ce qu'une objection ?
- Transformer une objection en élément positif
- Identifier les types d'objections et les anticiper
- Démontrer l'adéquation de la solution au besoin

Méthodes et outils pédagogiques : Construction d'un argumentaire de vente et exercices d'appropriation. Jeux de rôle volontaires. Constituer un catalogue d'objections et de réponses. Entraînement à répondre aux objections avec les différentes techniques.

4) Conclusion de la vente

- Quand et comment ? Comment déceler les signes
- Les différentes techniques de conclusion d'achat

5) La prise de congés

- « Une porte se fermeune autre s'entrouvre »
- Les objectifs et règles de la prise de congés

Évaluation en fin de formation - Bilan de la formation

Un contrôle des acquisitions par une simulation d'entretien vente finale va permettre de déterminer la progression pédagogique du stagiaire.