



COMMENT DEVENIR UN VENDEUR CENTRE SUR LE CLIENT

Référence : COVE01

Objectifs :

A l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Prendre en charge un client, convaincre et finaliser la vente en toute autonomie
- Comprendre et appliquer les règles fondamentales de la vente

Public :

Salarié de l'entreprise occupant le poste de :

- Vendeur
- Employé commercial

Près-requis :

- Accessible à tout salarié correspondant au public ci-dessus

Durée :

- 2 jours soit 14 heures

Formations associées :

- L'argumentaire qui fait vendre
- La communication au service de la vente
- Un client peut en cacher un autre
- Savoir accueillir le client
- Gérer les clients difficiles

Programme :

1^{ère} journée

1 – SAVOIR ACCUEILLIR SON CLIENT

- Les attentes du client
- La perception spontanée du client
- L'accueil du client
- La phrase d'accroche

2 – SAVOIR COMMUNIQUER AVEC SON CLIENT

- Ecoute active
- Les problèmes liés à la communication

3 – FAIRE UNE BONNE PHASE DE DECOUVERTE

- Comprendre « le fonctionnement » de son client
- L'art de poser les questions

2^{ème} journée

4 – CONVAINCRE SON CLIENT

- Construire son argumentaire
- Argumenter en fonction de la typologie client
- La démonstration
- Les erreurs à ne pas commettre
- Comment et quand présenter son prix

5 – SAVOIR REpondre AUX OBJECTIONS DU CLIENT

- Les différents types d'objections
- Les techniques de réfutation

6 – SAVOIR CONCLURE UNE VENTE

- Quand faut-il conclure ?
- Comment faut-il conclure ?
- Pousser la vente

Moyens et méthodes pédagogiques :

Cette action de formation s'appuiera sur une méthode participative, associant des exercices pratiques et des apports théoriques. Un livret sera remis à la fin de la formation à chaque participant reprenant tous les thèmes abordés.

Descriptions du dispositif permettant de suivre les résultats :

L'évaluation de la qualité de formation se fera tout au long de la formation par des exercices de mise en pratique liés directement aux différents thèmes abordés durant la formation ainsi qu'à la fin de la formation au travers de deux questionnaires (Stagiaires et Formateur) renseignés à l'issue de la formation par les participants. L'évaluation des acquis de la formation sera réalisée aux travers d'exercices et de mises en situation tout au long de la formation et à la fin de celle-ci.