

Techniques de vente : Maîtrisez l'art de la communication commerciale

L'objectif de cette formation en techniques de vente est de fournir aux participants une compréhension approfondie des principes fondamentaux de la vente directe, ainsi que des compétences pratiques en communication et en négociation. Les vendeurs apprendront à analyser efficacement les besoins des clients, à présenter les produits ou services de manière convaincante, à surmonter les objections, et à conclure des ventes avec succès. Cette formation vise également à renforcer la confiance des vendeurs dans leurs interactions en face à face, à développer leur résilience face au rejet, et à établir des relations de confiance durables avec leurs clients, conduisant ainsi à une augmentation de la satisfaction client et des performances de vente.

Durée: 16.00 heures (2.00 jours)

Profils des apprenants

- Commerciaux et télévendeurs
- Responsables commerciaux
- Équipes de vente et support client
- Personnes en reconversion professionnelle

Prérequis

- Aucun prérequis

Accessibilité et délais d'accès

Accessible aux personnes à mobilité réduite - 4 semaines

Objectifs pédagogiques

- Maîtriser les fondamentaux de la vente (face à face et téléphonique)
- Développer des compétences en communication verbale et non verbale, écoute active, et questionnement stratégique pour identifier les besoins du client
- Savoir construire une relation de confiance
- Maîtriser les méthodes pour approfondir la compréhension des besoins et des motivations des clients à travers des techniques de sondage efficaces
- Connaître les techniques pour présenter les produits de manière avantageuse, adapter l'argumentaire de vente aux besoins spécifiques du client, et gérer les objections
- Maîtriser les stratégies pour conclure la vente de manière naturelle et efficace. Reconnaître les signaux d'achat et utiliser des techniques de closing adaptées
- Savoir maîtriser les stratégies pour gérer le rejet de manière positive, développer la résilience, et maintenir la motivation

Contenu de la formation

- **Les Fondamentaux de la Vente (Face à face / téléphonique)**
 - Introduction à la Vente - Face à Face et téléphonique
 - Comprendre les avantages et les défis de la vente directe. La psychologie de la vente et l'importance de la première impression (face à face/téléphonique)
- **Techniques de Communication Efficace**
 - Développer des compétences en communication verbale et non verbale, écoute active, et questionnement stratégique pour identifier les besoins du client
 - L'assertivité et l'affirmation de soi au téléphone - Le principe de l'assertivité et ces outils
 - Focus sur le contrôle émotionnel

Luxy coaching et formation

30 Rue André Lardy - Cour de l'Usine La Mare

97438 Sainte-Marie

Email : luxycoaching@gmail.com

Tel : +262693506352



- **Construire une Relation de Confiance**
 - Techniques pour établir rapidement un rapport et une confiance avec les clients. L'importance de l'empathie et de l'intégrité dans la vente
- **Stratégies de Vente Avancées**
 - Analyse des Besoins du Client
 - Identifier les différents profils de clients
 - Comprendre les attentes spécifiques de chaque profil
 - Adapter son argumentaire et sa stratégie de vente en fonction du type de client
 - Méthodes pour approfondir la compréhension des besoins et des motivations des clients à travers des techniques de sondage efficaces.
- **Présentation du Produit et Argumentation**
 - Techniques pour présenter les produits de manière avantageuse, adapter l'argumentaire de vente aux besoins spécifiques du client, et gérer les objections
 - Optimiser son questionnement pour mieux vendre
 - Collecter des informations constructives
 - Découvrir les attentes, les objectifs, les motivations de son interlocuteur
 - Définitions et objectifs des principales questions utilisées
 - Quels arguments pour quels besoins ?
 - Choisir, classer et présenter ses arguments en fonction de la motivation client
 - Identifier les signaux d'achat et les freins à la vente
- **Techniques de Closing**
 - Stratégies pour conclure la vente de manière naturelle et efficace. Reconnaître les signaux d'achat et utiliser des techniques de closing adaptées
 - Travailler son closing commercial par téléphone : Savoir quand et comment conclure, reformuler l'engagement du client
 - Verrouillage de l'engagement : comment assurer un suivi ?
 - Prendre congé avec professionnalisme
- **Gestion du Rejet et Résilience**
 - Stratégies pour gérer le rejet de manière positive, développer la résilience, et maintenir la motivation
- **Améliorer la qualité de service pour fidéliser les clients / Évaluer et suivre ses performances commerciales**
 - Comprendre l'importance de la satisfaction client pour la fidélisation
 - Identifier les axes d'amélioration afin d'optimiser la qualité de service
 - Mettre en place des actions pour fidéliser les clients puis générer du bouche-à-oreille positif
 - Mettre en place des indicateurs de performance pour mesurer son succès en face à face et en télévente
 - Analyser ses résultats puis identifier les points forts et les axes d'amélioration
 - Utiliser les retours d'expérience pour progresser puis affiner sa stratégie commerciale
- **Transformer le prospect en client fidèle et rentable**
 - Créer l'urgence et l'envie chez son prospect pour accélérer la prise de décision
 - Automatiser et structurer ses relances pour maximiser le taux de conversion par le digital
 - Mettre en place des outils de suivi, des techniques de relance

Organisation de la formation

Équipe pédagogique

Formateur fort d'une expérience solide dans le domaine du commerce et de la vente

Ressources pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation
- Documents supports de formation projetés
- Travaux individuels Méthodes utilisés : Affirmative, démonstrative, expositive, interrogative

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence
- Mises en situation
- Formulaire d'évaluation de la formation / Attestation de fin de formation