

## Programme

### Formation "La Vente au Comptoir"

<b>Public</b>	Toute personne exerçant le métier de vendeur.
<b>Pré-requis</b>	Aucun.
<b>Durée</b>	3 jours (2 jours consécutifs + 1) soit 21 heures.
<b>Horaires</b>	Définis par le donneur d'ordre.
<b>Type de formation</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Intra-entreprises <input type="checkbox"/> Inter-entreprises
<b>Mode de réalisation</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Présentiel <input type="checkbox"/> A distance
<b>Délai d'accès</b>	Suivant les accords passés avec le donneur d'ordre.
<b>Modalités d'accès</b>	Par votre supérieur hiérarchique ou service RH.

**Accessibilité aux personnes en situation de handicap** : En amont de l'action, le donneur d'ordre s'engage à nous avertir de la présence d'un stagiaire en situation de handicap afin de valider son inscription et mettre en œuvre les aménagements nécessaires à la préparation et au suivi de sa formation. **Notre Référent Handicap** : Georges REBAGLIATO

**Contacts**      Georges REBAGLIATO      Tél : 06 14 62 72 44      Mail : georges.rebagliato@telos-consultant.com

**Coûts**      En inter : 1470 € HT/personne, sur la base d'un groupe de 8 stagiaires maximum.  
En intra et sur mesure, nous consulter.

**Formateur pour cette action** : Georges REBAGLIATO - **Certifié qualité ICPF Pro : Niveau Expert**

- Manager industriel (Diplômé niveau II)
- Maître Praticien en P.N.L.
- 21 ans d'expérience terrain (vente et management)
- Maîtrise en communication
- Morpho Psychologue
- Plus 16 ans de pratique du métier de formateur

**Objectif opérationnel** : Acquérir ou développer des méthodes efficaces de vente en face à face.

**Objectifs Pédagogiques** - A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de

- \* Pratiquer l'écoute active
- \* Découvrir le besoin du client
- \* Argumenter
- \* Traiter les objections
- \* Fidéliser le client
- \* Réaliser des ventes additionnelles

**Moyens pédagogiques :**

- \* Paper board ou tableau blanc.
- \* Vidéo projecteur
- \* Caméra
- \* Support de formation

**Méthodes pédagogiques axées sur des besoins opérationnels :**

- \* Alternance d'apports théoriques et pratiques.
- \* Pédagogie centrée sur la parole : exposé, questions-réponses, feed-back (dire et faire dire).
- \* Pédagogie centrée sur l'action : principe de découverte, simulations, jeux de rôles (faire et faire faire) restitués par vidéo .

**Suivi :**

- \* Feuille d'émargements par demi-journée signée conjointement par le stagiaire et le formateur.
- \* Attestation de formation mentionnant les résultats de l'évaluation du stagiaire.
- \* Possibilité d'échange individuel avec le formateur, post formation.

**Evaluation :**

- \* Evaluation des connaissances en début et fin de formation, sous forme de questionnaire.
- \* Mises en situation filmées.
- \* Etudes de cas rapportés par les stagiaires.
- \* Evaluation de la formation à chaud, par le stagiaire, en fin de formation, sous forme de questionnaire.
- \* Evaluation de la formation à froid, par le stagiaire, 3 mois environ après l'action initiale, sous forme de questionnaire.

## Contenu du parcours

**I. Test initial d'évaluation du stagiaire** : sous forme de questionnaire, en début de formation.

### II. Accueillir le client

- La tenue et le comportement adaptés
- Faire patienter le client
- Créer un climat de confiance
- Savoir communiquer
- Pratiquer l'écoute active
- Identifier le décideur

### III. Découvrir le besoin du client

- Utiliser les bonnes questions
  - \* Questions ouvertes
  - \* Questions fermées
  - \* Questions alternatives
  - \* Questions retour
  - \* L'acceptation conditionnelle
  - \* La reformulation
- Susciter les besoins
  - \* Promos
  - \* Actions commerciales

### IV - Adapter l'argumentation

- Définir un besoin
- Définir une caractéristique
- Définir un avantage
- Définir un argument

### V - Répondre aux objections

- Réfléchir et adapter une réponse cohérente
- Comprendre la véritable nature de l'objection
- Gérer l'objection

### VI - Négocier

- La crainte du prix
- Savoir dire "non"
- Le "oui" à quel prix
- La remise à concéder

### VII - Conclure

- Les signaux d'achat
- Obtenir des efforts physiques
- Obtenir des efforts intellectuels

### VIII - Créer et pérenniser la relation

- Le geste commercial
- Faire grandir la relation commerciale

**Modes d'évaluation et validation des chapitres II à VIII** : par les jeux de rôle tout au long de la formation et les tests d'évaluation, en amont et aval de la formation.

**IX. Test final d'évaluation du stagiaire** : sous forme de questionnaire, en fin de formation.

**X. Evaluation à chaud de la formation par le stagiaire** : sous forme de questionnaire, en aval de l'action.

**XI. Evaluation à froid de la formation par le stagiaire** : sous forme de questionnaire, trois mois environ après l'action initiale.