

Programme

Formation "La Vente au Comptoir"

Public	Toute personne exerçant le métier de vendeur.
Prérequis	Aucun.
Durée	3 jours (2 jours consécutifs + 1) soit 21 heures.
Horaires	8h30 - 12h00 / 13h30 - 17h00.
Type de formation	☒ Intra-entreprises ☐ Inter-entreprises
Mode de réalisation	☒ Présentiel ☐ A distance
Délai d'accès	Suivant les accords passés avec le donneur d'ordre.
Modalités d'accès	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 participant 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)
- Formateur AEC DISC®
- Maîtrise en communication
- Morpho Psychologue
- Plus 20 ans de pratique du métier de formateur

Objectif pédagogique : Appliquer des techniques de vente en face à face pour conseiller efficacement le client et conclure une vente au comptoir.

Objectifs opérationnels - A l'issue de la formation, l'apprenant 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, Stylo

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 l'apprenant et le formateur.
- * Attestation de formation mentionnant les résultats de l'évaluation de l'apprenant.
- * Possibilité d'échange individuel avec le formateur, post formation.

Evaluation :

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

Contenu du parcours

I. Test initial d'évaluation de l'apprenant : 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 de l'apprenant : sous forme de questionnaire, en fin de formation.

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

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