

2 JOURS  
14 HEURES

Les 

## TECHNIQUES DE VENTES ET RELATION CLIENT

des mises en application des outils et techniques adaptées à votre entreprise et vos produits et services

### PROGRAMME

#### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

Maîtriser l'ensemble des techniques de vente

Être capable d'adopter une stratégie de découverte et de proposer des réponses adaptées lors d'une vente

Comprendre les enjeux et spécificités de la vente par canal

Acquérir une structure d'entretien qui professionnalise la relation de l'accueil à la conclusion

Savoir proposer une vente additionnelle ou une vente complémentaire

#### Les canaux de la relation client

 Caractéristiques des différents canaux : physique, téléphone, mail, courrier, réseaux, chat

**Activité:** dresser les avantages, inconvénients et particularités de chaque canal

#### Communiquer efficacement avec ses clients

 Comprendre le processus de la communication interpersonnelle

 Les dimensions verbales, para-verbales et non verbales de la communication

 Les freins et les difficultés : identifier les biais, apprendre à distinguer interprétation et observation

 Comprendre les comportements de fuite, de manipulation et d'agressivité

 Maîtriser l'assertivité, l'écoute active

**Activités:** jeux autour de la communication, la congruence du message, l'écoute active, test d'assertivité

#### Les techniques de vente

 Les principes fondamentaux de la vente

 La préparation avant un entretien

 Réussir les premiers instants de l'entretien

 Développer une argumentation rapide

 Traiter les objections tout en amenant le client vers la conclusion

**Activités:** identifier son argumentaire, jeux de rôles

#### Maîtriser les techniques de vente complémentaire et de vente additionnelle

 Pratiquer l'écoute active

 Développer une argumentation persuasive

Engager le client vers la conclusion et obtenir la confirmation de la vente

**Activités:** lister les ventes complémentaires et additionnelles, jeux de rôle

Tarif: 2'400€ H.T. (intra)

Référence: XHO/SALES003

Formacode: 34566

Modalités: présentiel

intra (2 à 8 pers.) ou inter (4 à 8 pers.)

Lieu, accessibilité, modalités cf page 2

**Vous êtes:** tout vendeur ou salarié en relation commerciale

**Pré-requis:** aucun

Informations: 06 51 07 96 92 -contact@x-hoformation.com

# VOTRE FORMATION AVEC X-HÔ FORMATION

## MODALITES PEDAGOGIQUES

Encadrement pédagogique: Le formateur propose un apport théorique, transmet les bonnes méthodes, propose des améliorations, adapte les organisations à chacun et évalue les acquis.

Intervenant: Le formation est dispensée par un formateur spécialiste de la thématique et confirmé dans la formation professionnelle d'adultes. Les C.V de nos formateurs sont disponibles sur demande avant l'entrée en formation.

Méthodes pédagogiques: Alternance d'apports théoriques détaillant les principes et exercices pratiques: Etude de cas préférablement issus de l'expérience des clients: analyse partagée, identification des comportements et actions correctives, jeux de rôles et simulation

Moyens techniques: support de cours sous forme de diaporama, illustré et animé. Aucun moyen technique n'est requis de la part du stagiaire. En intra-entreprise sur site chez le client, une salle adaptée pour le nombre d'apprenants, équipée d'un vidéo-projecteur et paperboard sera nécessaire.

Supports pédagogiques: Un support de cours est remis aux apprenants en fin de stage.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION, DE SUIVI ET DE VALIDATION

Évaluation pédagogique: Questionnaire de positionnement pour évaluer les connaissances préalables en amont de la formation, évaluation de début de formation pour évaluer les acquis sous forme de QCM, évaluation continue de la progression sous forme orale, des mises en situation seront proposées selon les séquences, et des évaluations formatives sous forme de quiz seront transmises aux apprenants, évaluation de fin de formation sous forme de QCM.

Satisfaction: Évaluation individuelle de la satisfaction sous forme de questionnaire remis à chaque apprenant en fin de stage. A l'issue de la formation, un questionnaire de satisfaction est transmis au responsable de la formation.

Validation de formation: une attestation individuelle de formation sera remise à chaque stagiaire en fin formation.

## ACCESSIBILITÉ:

Afin de vous proposer la solution la plus adaptée, les personnes en situation de handicap sont invitées à nous informer dès la prise de contact de la nature de leur handicap.

Lieu de formation selon convention

Informations: Nioucha Guerini - 06 51 07 96 92 -contact@x-hoformation.com