



Programme de formation

MAÎTRISER LES FONDAMENTAUX DE LA VENTE

LES ÉTAPES CLÉS DE L'ENTRETIEN DE VENTE

PRÉSENTATION DE LA FORMATION

Intitulé de la formation : Maîtriser les fondamentaux de la vente – Les étapes clés de l’entretien de vente

Durée : 14 heures

OBJECTIF GÉNÉRAL

Permettre aux participants de structurer efficacement leurs entretiens de vente, d’améliorer leur communication commerciale et de maîtriser les techniques essentielles pour convaincre, traiter les objections et conclure une vente.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l’issue de la formation, les participants seront capables de :

- Identifier et maîtriser les différentes étapes de l’entretien de vente
- Améliorer leur communication pour mieux cerner les besoins clients
- Traduire leur offre en bénéfices clients et l’argumenter
- Transformer une objection en élément positif
- Identifier le moment opportun pour conclure et s’engager conjointement

PUBLIC CIBLE

Commerciaux, technico-commerciaux et assistants commerciaux.

PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière requise.

PROGRAMME DE LA FORMATION

1 – Contexte de l’entretien de vente

- Importance de la vente dans le processus marketing et commercial
- Vente aux professionnels et aux particuliers
- Préparation mentale et opérationnelle
- Rôle du commercial
- Attirer l’attention et susciter l’intérêt
- Identification des phases d’un entretien de vente

Exercice : représentation des étapes de l’entretien de vente sous forme de carte mentale

2 – Se présenter : la prise de contact

- Première impression et crédibilité
- Techniques pour se présenter
- Attitudes de communication pour briser la glace
- Communication non verbale

Mise en situation : exercices de présentation et débriefing orienté sur le non verbal

3 – Découvrir les besoins du client

- Techniques de découverte et mise en confiance
- Différents types de questions
- Écoute active et reformulation
- Analyse des leviers de motivation
- Identification des besoins cachés

Mise en situation : technique de l'entonnoir et exercices de reformulation

4 – Argumenter et convaincre

- Construction logique après la découverte des besoins
- Démonstration de l'adéquation solution / besoin
- Différenciation face à la concurrence
- Méthode SONCAS
- Mise en avant des bénéfices clients (CAB)
- Élaboration d'une proposition commerciale

Jeu de rôle : construction d'un argumentaire avec la méthode SONCAS

5 – Répondre aux objections

- Comprendre les objections
- Transformation des objections en opportunités
- Anticipation des objections
- Traitement de l'objection prix

Exercice : création d'un catalogue d'objections et entraînement aux réponses

6 – Conclure l'entretien

- Identifier les signaux de conclusion
- Techniques pour obtenir l'engagement
- Finalisation et prise de congé

Exercice : rédaction de phrases efficaces pour conclure un entretien

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Alternance théorie / pratique
- Ateliers progressifs
- Jeux de rôle et mises en situation

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Évaluation continue par QCM, mises en situation et travaux pratiques
- Test de positionnement en amont et en aval
- Validation des acquis en fin de formation

MOYENS ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

- Supports pédagogiques
- Aides audiovisuelles
- Études de cas
- Exercices pratiques

ACCESSIBILITÉ

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Un aménagement spécifique peut être étudié selon les besoins.

MODALITÉS D'INSCRIPTION

- Inscription possible par email (contact@formezvoo.com) ou en contactant directement l'organisme au 09 70 70 01 03
- Convocation et informations pratiques transmises avant le démarrage de la formation