



Entrer en relation, accompagner, conseiller et fidéliser

1. Les objectifs :

- + Acquérir les réflexes indispensables pour vendre plus et mieux.
- + Accueillir, écouter et conseiller votre client
- + Animer vos ventes en accompagnant vos clients
- + Conclure efficacement en fidélisant.

2. Public :

- + Commerciaux sédentaires / ADV Assistant (e) Des Ventes / SAV
- + Vendeur (se) comptoir, conseiller (ère) en magasin,
- + Hôte/ Hôtesse d'accueil, de caisse
- + Non commerciaux désirant réorienter leur carrière.

3. Prérequis : il est conseillé de faire la formation « Cap Communication » au préalable.

4. Durée : Deux journées soit 14 heures au total.

5. Lieu : Cette formation peut vous être proposée en Intra ou en inter-entreprises
Soit au : 37, rue Notre Dame 49300 LE PUY SAINT BONNET (CHOLET)
Ou dans votre entreprise ou encore dans tout autres locaux adaptés.

6. Responsable pédagogique : Didier Gaboriau

7. Déroulé :

Jour 1

- ∞ **(Re)trouver les fondamentaux de la vente : Ce que doit être un vendeur**
 - 🔗 Son look
 - 🔗 Sa posture
 - 🔗 Ses outils
 - 🔗 Sa documentation
 - 🔗 Son leadership
- ∞ **Ce qu'est votre produit ou service pour le client**
 - 🔗 Éviter les erreurs communes
 - 🔗 Se mettre à la place du client
 - 🔗 Vos missions pour le client
- ∞ **Ce que représente un client**
 - 🔗 Être réaliste
 - 🔗 Pratiquer l'empathie
 - 🔗 Garder en tête ses objectifs (vente additionnelle, augmentation du panier moyen...)
- ∞ **Découvrir les vraies motivations du client**
 - 🔗 Le SONCASE
 - 🔗 Les nouveaux défis écologiques de la vente



Entrer en relation, accompagner, conseiller et fidéliser (suite et fin)

Jour 2

- ∞ **Quels types de vendeur êtes-vous ?**
 - 🔗 Accueillir un client au magasin / au téléphone
 - 🔗 Découvrir les attentes du client
 - 🔗 Entrer en posture commerciale, faire taire ses croyances
 - 🔗 Cibler ses besoins
 - 🔗 Convaincre du bien-fondé de vos conseils
 - 🔗 Conclure avec une question fermée
 - 🔗 La maîtrise de soi : comment surmonter ses appréhensions et gérer les situations de blocage
 - 🔗 Créer un climat favorable
- ∞ **Surmonter les objections**
 - 🔗 Les reconnaître
 - 🔗 Les comprendre
 - 🔗 Les anticiper
 - 🔗 Les traiter
- ∞ **Oser parler du prix et conclure la vente**
 - 🔗 Préparer l'argumentaire
 - 🔗 Rapport prix/durée/qualité
 - 🔗 La concurrence
 - 🔗 Savoir dire non, annoncer une mauvaise nouvelle, proposer une solution
 - 🔗 Créer une empreinte positive à la conclusion de la vente ou de l'échange.
 - 🔗 Créer une relation durable par le suivi de la vente et l'animation de la relation
- ∞ **Bilan sur le déroulé et les acquis de la formation**
 - 🔗 Tour de table (Ressenti, atteinte des objectifs...)
 - 🔗 Temps d'échange (Questionnement, complément d'information, approfondissement...)
 - 🔗 Évaluation de la formation par le stagiaire

8. Moyens pédagogiques :

- ∞ Alternance d'exercices pratiques et théoriques
- ∞ Exercices et jeux de rôle avec analyse individualisée
- ∞ Support de stage personnalisé remis à chaque participant
- ∞ Tours de table et temps d'échange
- ∞ Un suivi post formation est proposé à chaque stagiaire (ex : assistance téléphonique)

9. **Évaluation** : Une fiche d'évaluation est remplie par chaque stagiaire pour évaluer ses acquis et la prestation de formation.

10. **Sanction** : Attestation de suivi de formation.