

## 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 ? (test)**

- 🔗 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 :**

- ∞ Tests de positionnement
- ∞ 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.

