



## Formation Maîtriser les fondamentaux de la vente

**Durée** : 14 heures  
relation client

**Certification** : BTS négociation et digitalisation de la

**Prix** : 1650

**Référence** : 2101534

<b>Catégorie</b>	RH
<b>Sous-catégorie</b>	Assistanat de Direction
<b>Pour qui ?</b>	Commerciaux, technico-commerciaux, assistants commerciaux.
<b>Prérequis</b>	Aucune connaissance particulière.
<b>Objectifs pédagogiques</b>	<p>Identifier et maîtriser les différentes étapes de l'entretien de vente</p> <p>Améliorer sa communication pour mieux cerner les besoins client</p> <p>Traduire son offre en bénéfices client et l'argumenter</p> <p>Transformer une objection en élément positif</p> <p>Identifier le moment opportun pour conclure et s'engager conjointement</p>
<b>Contenu de la formation</b>	<p>E-learning avant présentiel</p> <p>Blended learning Préparer l'entretien de vente</p> <p>Blended learning Préparer les 5 premières minutes de l'entretien</p> <p>Contexte de l'entretien de vente</p> <p>L'importance de la vente dans le processus marketing et commercial.</p> <p>La vente à des professionnels et la vente aux particuliers.</p>

Se préparer (dans la tête et dans la pratique).  
Le rôle du commercial.  
Attirer l'attention de l'interlocuteur et susciter son intérêt.  
Connaître les phases d'un entretien de vente.  
Exercice  
Représenter sous la forme d'une carte mentale les différentes étapes de l'entretien de vente.

Se présenter : la prise de contact  
La première rencontre, la première impression, la crédibilité de l'entreprise et de son représentant.  
Techniques pour se présenter.  
Attitudes de communication pour briser la glace.  
La communication non verbale.  
Mise en situation  
Exercices pour briser la glace et se présenter. Débriefing orienté sur le non-verbal.

Découvrir les besoins du client  
Recueillir les besoins, obtenir la confiance, technique de découverte.  
Questionner : utiliser différents types de questions.  
Ecouter : l'écoute active pour rebondir.  
Analyser les différents leviers de motivation.  
Faire ressortir les besoins cachés.  
Reformuler les besoins du client.  
Mise en situation  
Lister les questions à poser et les ordonnancer avec la technique de l'entonnoir.  
Mise en situation sur la découverte des besoins et la reformulation.

Argumenter et convaincre son client  
Créer une suite logique après la découverte des besoins.  
Démontrer l'adéquation de la solution au besoin.  
Se différencier de la concurrence.  
Utiliser l'argumentaire SONCAS.

	<p>Mettre en avant les bénéfiques clients : CAB.          Formuler une proposition : devis, offre, présentation verbale.          Jeu de rôle          Construction d'un argumentaire de vente avec la méthode SONCAS.</p> <p>Répondre aux objections          Les objections : qu'est-ce qu'une objection ?          Transformer une objection en élément positif.          Identifier les types d'objections et les anticiper.          Traiter l'objection prix avec différentes techniques.          Exercice          Constituer un catalogue d'objections et de réponses. Entraînement à répondre aux objections avec les différentes techniques.</p> <p>Conclure l'entretien et signer          Déceler les signes qui montrent qu'il est temps de conclure. Les types d'objections.          Obtenir un engagement et signer.          Prendre congé.          Exercice          Lister et rédiger les phrases efficaces pour conclure un entretien.</p> <p>E-learning après présentiel          Blended learning Découvrir les besoins et motivations du prospect          Blended learning Argumenter pour convaincre le client          Blended learning Maîtriser les questions qui entraînent un oui          Blended learning Traiter les objections          Blended learning Conclure une vente          Blended learning Repérer le moment pour conclure</p>
<p><b>Suite de parcours possible</b></p>	<p>Techniques de vente, fondamentaux          Consultant avant-vente technologies numériques          Commercial junior          Technico-commercial          Chargé de relation client</p>

	Vendeur point de vente
Éligible au CPF	

## FINANCEMENTS

OPCO  
OPCA  
FAF  
Pôle Emploi  
La Région



## CONTACTS



**IFFP - Tour Belvédère SPACES**  
1 Cours Valmy 92 800 Puteaux



**01 80 88 44 55**



**administration@iffp.pro**