

Programme de formation n°4

Techniques de vente

Maîtriser les fondamentaux de l'entretien commercial

Durée : 24 heures (3 jours)

Modalités : Formation en présentiel ou en distanciel (inter ou intra-entreprise). Alternance d'apports théoriques, d'exercices pratiques, d'études de cas et de mises en situation. 12 participants maximum.

Délai d'accès : Variable selon les sessions programmées et le mode de financement mobilisé (nous consulter — indicatif : de 15 jours à 2 mois).

Public visé

- ▶ Commerciaux, vendeurs, indépendants
- ▶ Toute personne en relation commerciale avec des clients

Prérequis

- ▶ Aucun prérequis

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- ▶ Maîtriser les étapes clés de l'entretien de vente
- ▶ Adapter son discours commercial à son interlocuteur
- ▶ Argumenter et répondre efficacement aux objections
- ▶ Conclure une vente et fidéliser sa clientèle
- ▶ Pratiquer la vente additionnelle (cross-selling, up-selling)
- ▶ Vendre à distance et mobiliser le social selling

Programme détaillé

Module 1 — Fondamentaux de la vente et posture commerciale — 2h30

- ▶ Les étapes de l'entretien de vente
- ▶ Posture et communication commerciale

Module 2 — Prise de contact et découverte des besoins — 3h

- ▶ Techniques de questionnement
- ▶ Écoute active et reformulation

Module 3 — L'argumentation commerciale — 3h

- ▶ Méthodes CAP et SONCAS
- ▶ Construire un argumentaire percutant

Module 4 — Le traitement des objections — 3h

- ▶ Identifier et catégoriser les objections
- ▶ Techniques de réponse aux objections

Module 5 — Techniques de closing — 2h30

- ▶ Repérer les signaux d'achat
- ▶ Techniques de conclusion de la vente

Module 6 — Vente additionnelle : cross-selling et up-selling — 2h

- ▶ Identifier les opportunités de vente complémentaire
- ▶ Techniques de suggestion sans pression commerciale

Module 7 — Vente à distance et social selling — 2h

- ▶ Conduire un entretien de vente en visioconférence
- ▶ Utiliser LinkedIn et les réseaux pour vendre

Module 8 — Fidélisation et suivi client — 2h

- ▶ Enjeux de la fidélisation
- ▶ Construire une relation client durable

Module 9 — Mises en situation et jeux de rôle approfondis — 4h

- ▶ Simulations complètes d'entretiens de vente
- ▶ Débriefing individualisé et plan de progression

Méthodes mobilisées

- ▶ Méthode affirmative : apports théoriques et démonstrations du formateur
- ▶ Méthode interrogative : échanges, questionnements, retours d'expérience des participants
- ▶ Méthode active et démonstrative : exercices pratiques, mises en situation, ateliers, études de cas réels
- ▶ Remise d'un support pédagogique numérique et/ou papier à chaque participant

Modalités d'évaluation

- ▶ Évaluation des besoins et du niveau en amont de la formation (questionnaire de positionnement)
- ▶ Évaluation formative en cours de formation : exercices, mises en situation, quiz
- ▶ Évaluation sommative en fin de formation : questionnaire ou mise en situation évaluative
- ▶ Questionnaire de satisfaction à chaud, complété par une évaluation à froid à 3 mois (non obligatoire, proposée sur base volontaire)
- ▶ Délivrance d'une attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature, la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis

Moyens techniques et pédagogiques

- ▶ Salle de formation équipée (vidéoprojecteur, paperboard, connexion internet)
- ▶ Supports pédagogiques remis à chaque participant
- ▶ Études de cas, exercices pratiques et mises en situation adaptés au secteur d'activité des participants
- ▶ Évaluation à froid à 3 mois proposée sur base volontaire (non obligatoire), afin de mesurer les effets de la formation dans la pratique professionnelle

Accessibilité

Formation accessible aux personnes en situation de handicap.

Sanction de la formation

Attestation de fin de formation et attestation de compétences remises à chaque participant à l'issue de l'action.