

LES TECHNIQUES DE VENTE

Commerce - Vente



OBJECTIFS

- Maîtriser les techniques d'accueil et de communication
- Développer ses techniques de vente et de négociation
- Gérer les objections et perfectionner ses techniques de négociation



PROGRAMME

L'ACCUEIL ET LA RELATION CLIENT

L'importance de l'accueil et la première impression

- Les enjeux d'un accueil réussi : impact sur la fidélisation et l'image de l'entreprise
- Les fondamentaux d'un bon accueil : posture, sourire, contact visuel, communication non verbale
- Les erreurs à éviter

Atelier : diagnostic de son accueil à travers des mises en situation

Développer une relation de confiance avec le client

- Comprendre les attentes du client et adapter son discours
- L'écoute active et la reformulation pour montrer de l'intérêt
- L'art du questionnement : poser les bonnes questions pour identifier les besoins

Exercice pratique : jeux de rôle sur la découverte client

Personnaliser l'expérience client pour se différencier

- Comment reconnaître et s'adapter aux différents profils de clients
- La personnalisation du discours et du service
- La gestion des clients exigeants ou mécontents

Études de cas et mises en situation

TECHNIQUES DE VENTE ET NÉGOCIATION

Développer ses techniques de vente

- Présenter un produit efficacement : bénéfices avant caractéristiques
- L'argumentaire de vente structuré : CQQCOQP (Comment, Qui, Quoi, Combien, Où, Quand, Pourquoi)
- Techniques de persuasion et de storytelling

Exercice : construire et présenter un argumentaire de vente

Maîtriser la vente additionnelle et la vente croisée

- Différence entre vente additionnelle et vente croisée
- Techniques pour proposer un produit complémentaire sans forcer
- L'impact des recommandations sur l'expérience client

Mise en pratique avec des cas concrets

Gérer les objections et négocier efficacement

- Les objections les plus fréquentes et comment les traiter
- Techniques de négociation : BATNA, concessions, reformulation positive
- Savoir conclure une vente sans pression

Atelier : jeux de rôle sur la gestion des objections

LE PARCOURS DE FORMATION

Présentiel Distanciel Intra-entreprise Inter-entreprises One to one Duo

➤ **Modalités pédagogiques :** Apports théoriques, étude de cas, exposé. Partage d'expérience. Mise en situation.

➤ **Modalité d'évaluation :** Quiz de connaissance - La mise à l'épreuve réelle



Attestation de compétence

Réf: DCOF10



DURÉE

2 jours



PRÉREQUIS

Être en contact avec les clients



TARIFS

À partir de 644€ HT/stagiaire



INTERVENANT

Formation assurée par un professionnel de la Vente et du Commerce



PUBLICS

Chargé de clientèle, conseiller clientèle, vendeur...



Les + !

> Dans un cadre pratique, cette formation vous permettra de reprendre les bases d'un entretien commercial : de la découverte du besoin à la conclusion de la vente