

## PROGRAMME DE FORMATION FORCE DE VENTE

### 1. La compréhension basique du processus de vente

- Cycle de vente
- Vente B2B ou B2C : modalités applicables par le vendeur et dispositions diverses
- La règle des 4c dans l'univers de la vente
- Le plan de vente et les étapes de la vente incontournables pour atteindre vos objectifs
- Comment intéresser vos prospects et clients avec un elevator pitch commercial
- L'effet de halo
- Le customer centric selling
- Parlons de l'omnicanalité et de son impact dans l'organisation commerciale
- Quels sont les motivations et les freins à l'achat des clients ?
- Adoptez la vente attitude !
- Quelle qualité et quelles conditions pour finaliser une vente ?
- Et si, dans le business, l'empathie était la principale compétence ? A quoi sert-elle ?
- Quiz

### 2. La prospection et la découverte client

- Les étapes indispensables de la prospection client
- Règles d'or pour mener sa prospection à la réussite
- Les étapes clé pour une prospection commerciale digitale efficace
- Les techniques de prospection commerciale efficaces ?
- La prospection commerciale par recommandation
- L'art du storytelling
- Méthode QQQQCP : Sachez utiliser les bonnes questions pour la découverte des besoins de vos clients
- Comment prospecter et vendre par téléphone ?
- Prospection commerciale : Quelles sont les meilleures pratiques pour conclure une vente avec un prospect difficile ? Comment éveiller l'intérêt qui semble indifférent ?
- Comment réussir un plan de découverte et ainsi améliorer ses ventes
- Quiz

### 3. Le marketing d'avant-vente

- Astuces pour accélérer votre business
- Les fondamentaux d'une recommandation réussie
- Conseils pour faire de votre salon professionnel un vitrine qui attire les clients
- Quelle stratégie marketing pour vendre en B2C : Quelles sont les bonnes pratiques du moment ?
- Qu'est-ce que l'UX ?
- Les différents outils de communications
- Comprendre son environnement de vente
- Comprendre les différents supports de vente et leurs impacts ?
- Comprendre les outils de reporting
- Comment traiter les données pour améliorer le processus de vente
- Quiz

### 4. Les techniques de vente

- Préparer son premier rendez-vous commercial
- La règle des 4x20 pour débouter un entretien commercial
- Les techniques de questionnement pour mener son entretien de vente
- Comment reformuler ?
- Qu'est-ce qu'un bon argumentaire commercial ?
- Réussir sa vente en 10 étapes
- Les outils pour mieux vendre
- Les conseils pour doper vos ventes additionnelles
- Les techniques de vente du moment
- Les clés d'un argumentaire convaincant
- Règles d'or conclure une vente
- Les techniques pour conclure une vente
- Les techniques de vente en magasin
- Les motivations et les freins à l'achat des clients
- Le mobile achat
- La méthode de vente Simac
- Les techniques de vente pour les entrepreneurs
- Quiz

## 5. La prospection téléphonique

- Astuces pour améliorer vos ventes par téléphone
- Booster votre performance en télévente
- Mener votre téléprospection avec succès
- Améliorer votre technique d'approche
- Téléprospection : des erreurs à éviter
- Argumenter vos prises de rendez-vous en téléprospection
- Guide d'entretien téléphonique
- Vos actions de prospection téléphonique
- Conseils pour réaliser des scripts d'appel efficient
- Quiz

## 6. La négociation

- Les exemples d'argumentation et de traitement des objections fréquentes
- Négocier et défendre ses marges
- Découvrir les pièges des acheteurs dans les négociations difficiles
- Débloquent une vente
- 5 erreurs à ne pas commettre en négociation commerciale
- 7 techniques pour réussir ses négociations commerciales
- Techniques de Closing
- Répondre aux objections commerciales les plus fréquemment rencontrées
- Les objections clients
- Quiz

## 7. L'après-vente et la fidélisation

- Pourquoi s'intéresser à la fidéliser client ?
- Importance de la vente pour garantir la fidélité client
- 5 conseils pour fidéliser un client après la signature d'un contrat
- L'écoute : clé de la relation clients
- Vendeurs : soyez au top de votre relation client
- Optimiser la gestion de son portefeuille clients
- Les stratégies pour développer son portefeuille client
- Gérer l'après-vente et la fidélisation
- Soigner sa relation client avec un site web
- Se différencier en temps de crise
- Optimiser la gestion de votre portefeuille clients à l'heure du digital



- La satisfaction client
- Les conséquences de l'insatisfaction client
- Soigner la mise en application de la relation client au sein de votre entreprise
- Enrichir une relation client à distance dans une organisation omnicanale
- Ecouter les clients mécontents ou insatisfaits
- Quiz