

Intitulé de la formation L'entretien : de la prise de contact au closing

Domaine Accueil, efficacité commerciale et relation client

Version 01/2025

Éligible CPF Non ☒ Oui ☐



Objectifs

Objectif de la formation

Donner des clés techniques et comportementales pour favoriser la réussite d'une vente

Objectifs pédagogiques (Être capable de...)

- Connaître et maîtriser les étapes de la vente,
- Savoir adapter sa posture et son discours aux différents profils acheteurs,
- Savoir appliquer des méthodes efficaces.



Durée : 1 j de formation
soit **7h par stagiaire**

Modalité : Présentiel

Effectif : De 4 à 10 personnes



Accessibilité Pour les personnes en situation de handicap, en amont de la formation, nous contacter afin de déterminer les aménagements à adapter.



Public concerné

- Commerciaux sédentaires ou terrain



Prérequis et niveau d'entrée

- Aucun



Moyens et méthodes pédagogiques

- En début de formation, le formateur validera les attentes de chaque bénéficiaire pour une adaptation éventuelle,
- Apports théoriques,
- Formation très interactive,
- Mises en situation avec débriefing sur toutes les étapes du processus de vente.



Évaluation

De la satisfaction du module par le stagiaire

- Questionnaire écrit

Des acquis du stagiaire

Type d'évaluation :

- Quiz

Barème d'évaluation :

- Acquis (plus de 80% de réponses exactes)
- En cours d'acquisition (de 50 à 79%)
- À consolider (moins de 50% de réponses exactes)



Qualité et profil de l'animateur

- Animateur spécialisé intervenant pour le compte de CAMPUS XII^e AVENUE



Sanction de la formation

- Attestation individuelle d'assiduité et de fin de formation



Contenu de formation

INTRODUCTION : CERNER LES ATTENTES CLIENTS DANS SA DEMARCHE COMMERCIALE

- Connaître et s'adapter aux différents comportements d'achat des clients B to C et B to B
- Identifier les différentes étapes du processus de vente

LA PRISE DE CONTACT POUR ENCLENCHER LE DIALOGUE

- Donner envie par une prise de contact positive et motivante
- Susciter l'intérêt par une accroche vendeuse
- Créer l'interaction avec le client

LA DECOUVERTE DES BESOINS DU CLIENT POUR ADAPTER SON OFFRE

- Tout découvrir de la situation, des besoins du client
- Déterminer les motivations réelles
- Questionner le client : techniques et bonnes pratiques

L'ARGUMENTAIRE SUR LES BENEFICES DE L'OFFRE POUR PERSUADER D'ACHETER

- Construire et présenter des arguments percutants
- Valoriser son prix
- Répondre en souplesse aux objections du client

LE CLOSING POUR EMPORTER LA COMMANDE

- Saisir le bon moment pour conclure : les « feux verts » de la conclusion
- Engager le client à l'achat (5 méthodes de closing)
- Verrouiller la suite à donner et les engagements mutuels

LA CONSOLIDATION DE LA RELATION POUR MIEUX FIDELISER LE CLIENT

- Assurer le suivi après la vente
- Rester dans le paysage du client pour fidéliser et revendre

Contact formation

fpc@campus12avenue.fr

Site de Rodez : 05 65 77 77 00

Site de Millau : 05 65 59 59 03

Sur Internet :

