

FORMATION

LES FONDAMENTAUX DE LA VENTE

"Bien écouter, c'est presque répondre"
Marivaux

PRESENTATION RAPIDE

- **Organisation :** 3 jours soit 21 heures
- **Population visée :** Toute personne souhaitant acquérir des bases en vente
- **Public concerné :** Toute personne questionnant ses pratiques sur ce sujet
- **Prérequis :** Avoir si possible une première expérience de vente
- **Effectif :** 5 personnes minimum – 10 personnes maximum.

PROGRAMME

- **Objectifs pédagogiques :** A la fin de la formation, les stagiaires pourront :
 - ✓ Comprendre l'évolution des attentes des clients
 - ✓ Replacer la vente dans une logique de qualité de service et de conseil
 - ✓ Connaître les fondamentaux de la vente : besoin, écoute, question, comportement, argumenter, personnaliser, état d'esprit...)
 - ✓ S'adapter au style de personnalité du client
 - ✓ Gérer les situations plus délicates, les objections...
- **Méthodes Pédagogiques :**
 - ✓ Alternance d'apports méthodologiques et de méthodes pratiques
 - ✓ Des apports illustrés
 - ✓ Des exercices de prise de conscience
 - ✓ Des tests
 - ✓ Des mises en situation filmées
 - ✓ Des ateliers pratiques sur les mots, les termes efficaces
 - ✓ Des échanges en groupe
- **Méthodes d'évaluation des acquis, mesure de la satisfaction :**
 - ✓ Exercices/ quizz de connaissances
 - ✓ Simulation, mises en situation
 - ✓ Exercices, études de cas stagiaires
 - ✓ Evaluation de fin de stage
- **Profil formatrice :**
 - ✓ Consultante, formatrice, comédienne, spécialiste du comportement et de la relation à l'autre.
 - ✓ Psychologue du travail, formatrice depuis plus de 20 ans, elle anime régulièrement des formations sur l'accueil et sur la relation dans différents secteurs.

CONTENU DETAILLE

Jour 1 :

- Accueil- introduction, Présentations
- Contenu, Règles du jeu
- L'évolution du contexte, la nécessité de faire évoluer ses pratiques
- Les fondamentaux de l'accueil et de la qualité de service
- La vente conseil, la fidélisation, l'expérience client
- La distinction entre demande, attentes, besoins des interlocuteurs
- Recueil et analyse des besoins/attentes

Jour 2 :

- La personnalisation
- L'importance du non verbal
- Synthèse des acquis de la veille
- Repérer et s'adapter au style de l'autre
- Présenter, valoriser le produit ou le service

Jour 3 :

- Savoir argumenter, captiver, convaincre
- Présenter le prix
- Répondre aux questions difficiles, aux objections
- Traiter les réclamations, l'insatisfaction
- Evaluation du stage

TARIF

- **Intra** : 2700 euros nets de TVA (10 participants maximum)
- **Inter entreprise** : 1200 euros nets de TVA par personne pour les 3 jours
- **Particulier** : 900 euros nets de TVA par personne pour les 3 jours



Marie-Dominique QUILICI Psychosociologue Siège : 240 Chemin de cassis 13400 AUBAGNE 06.83.65.26.85	Kallista13@gmail.com Site Internet : Kallista-Conseil.fr Siret : 405 002 890 00052- APE 8559A N° de déclaration d'activité : 93 13 13825 13 Ce numéro ne vaut pas agrément de l'état.
--	--