

# LES TECHNIQUES DE VENTE



FORMATION INDIVIDUELLE

EN PRÉSENTIEL ET/OU DISTANCIEL



Pour en savoir plus : [sg-formation.fr](http://sg-formation.fr)



ORGANISME DE FORMATION

**SG FORMATION (SARL)**

03 10 45 21 85

326 Rue Verte, 59141 Thun-l'Évêque

[audrey@sg-formation.fr](mailto:audrey@sg-formation.fr)

# LES TECHNIQUES DE VENTE

## DURÉE

14 h (2 jours)

## PUBLIC VISÉ

Tout public

## MODALITÉS D'ACCÈS

Nos formations sont ouvertes **toute l'année** ([contactez-nous](#))

## ACCESSIBILITÉ

Une **adaptation** des formations pour les **personnes en situation de handicap** est possible.

**Les lieux de formation seront accessibles aux personnes en situation de handicap.**

Une vérification sera établie. *Nous contacter : ([Audrey, référent Handicap : 06 58 30 42 22](#))*

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

Formateur spécialisé - Supports pédagogiques (Power-Point - Livret apprenant) -  
Suivi du programme de formation

## SUIVI, ÉVALUATION, SANCTION

→ **Moyens permettant de suivre l'action de formation**

- Plans d'action de formation

→ **Moyens permettant d'en évaluer les résultats**

- Réalisation de travaux durant la formation (exercices et mise en situation...)

→ **Sanction**

- Délivrance d'une attestation d'assiduité

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

**A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :**

- Apporter « **le plus** » **qui fera la différence** en positionnant le client au cœur de la vente
- S'approprier les outils **d'amélioration de la qualité de service**
- S'approprier les **techniques de vente** pour développer la motivation (le plaisir), l'autonomie des équipes de vente
- **Faire progresser les indicateurs de performances** (indice de vente, panier moyen, taux de transformation) et le chiffre d'affaire
- **Maîtriser les actions de fidélisation** de la clientèle
- **Connaître son mode de communication**
- **Personnaliser le conseil et la vente** à l'aide d'une "boîte à outils" communication
- **Faire vivre au client une expérience unique**

## PRÉREQUIS

Aucun

# PROGRAMME

## JOUR 1

### **MODULE 1: LA 1ÈRE IMPRESSION**

- Introduction: « le triangle de la vente »
- Les règles d'or de l'accueil
- La règle des 4\*20 - Prise de contact positive & motivante
- Créer l'interaction avec le client
- Les pièges à éviter

**Exercice 1 : les 4\*20**   **Exercice 2 : la prise de contact**

### **MODULE 2 : RECHERCHER LES BESOINS**

- Les techniques de découverte des besoins :
  - écoute active et compréhensive
  - questionnement
  - reformulation
  - silence
- Cerner les besoins & les attentes client avec la méthode SONCAS

**Exercice 3 : le plan de découverte**   **Exercice 4 : le SONCAS**

### **MODULE 3 : PRÉSENTER ET METTRE EN VALEUR SON OFFRE PRODUIT-SERVICE**

- Sélectionner & proposer l'offre produit-service
- Argumenter : construire et présenter des arguments percutants
  - Méthode cap : caractéristiques, avantages, preuves
  - Enoncer, argumenter & valoriser
- Cerner les signaux d'achat « les feux verts »

**Exercice 5 - La montre Festina**

## JOUR 2

### **MODULE 4 : TRAITER LES OBJECTIONS**

- L'objection : un atout, une force
- Réfuter une objection en 6 étapes
- Répondre à l'objection avec souplesse

**Exercice 6 : réaliser un tableau récapitulatif des objections courantes puis préparer son argumentaire pour réussir sa vente**

## **MODULE 5 : LA CONCLUSION - LE JUGEMENT AFFECTIF**

- Comment conclure une vente ?
- Ventes additionnelles & ventes complémentaires
- Communiquer quant aux conditions commerciales
- La stratégie du « bien finir »
- Passez à autre chose
- Quittez le client

**Exercice 7 : mise en situation en binôme - Apprendre à conclure sa vente**

## **MODULE 6 : MIEUX SE CONNAITRE & MIEUX CONNAITRE SON CLIENT**

- Le cadre de référence :
  - Boîte à outil personnelle
- L'apport de l'analyse transactionnelle : « les drivers »
  - Mieux connaître son client
  - S'adapter à lui et à ses besoins

## **MODULE 7 : COMMUNICATION**

- Communication verbale : entendre & être entendu
- Communication « non-verbale » : ces gestes qui en disent long,...
- La distance adaptée : occuper l'espace
- Les clés d'une communication positive

**Exercice 8 - Analyser les éléments de communication non verbale (Vidéo)**

**Evaluation finale : Mise en situation Client/Vendeur**