

## Techniques de vente et fidélisation - 3 Jours

*Ce programme en 3 jours aborde les techniques de fidélisation client sur une journée complète*

**Durée:** 21 heures (3 jours)

### Profils des stagiaires

- Agent d'accueil, commerciaux(iales), vendeurs (euses)...
- Tout personnel amené à être en position de vente

### Prérequis

- Aucun

### Objectifs pédagogiques

- S'approprier les étapes clés de l'entretien de vente.
- Réactualiser ses réflexes relationnels « orientés client »
- Connaître et dépasser vos freins à l'entrée en relation.
- Améliorer la qualité de service de son entreprise de manière simple et rationnelle.
- Acquérir les outils marketing incontournables.
- Démultiplier votre force de proposition.
- Inscrire la vente dans une relation de fidélisation du client
- Bâtir et formaliser le plan d'actions commerciales.
- Accélérer son cycle de vente.

### Contenu de la formation

- Bien accueillir ses clients
  - Faire une première bonne impression : mots, gestes, distance, regard, sourire
  - Repérer les attentes du client, comprendre ses freins
  - Créer un climat d'accueil favorable
  - Accueil : La règle des 4 x 20
- Construire la relation client
  - Les formules à privilégier, les mots et expressions à éviter
  - Gérer les situations d'insatisfaction
  - L'enjeu de la démarche Qualité : satisfaire le client, se différencier de la concurrence
  - Interaction avec votre client, méthode de questionnement (Méthodes : Qqoqcp et 5 W)
  - Découvrir votre client (SONCASE)
- Effectuer des ventes
  - S'ouvrir à un monde nouveau « la vente »
  - Découvrir son client en l'écoutant
  - Savoir susciter un besoin
  - Capitaliser sur les réponses d'un client
  - Être le guide dans ses choix
  - Définition vente additionnelle (complémentaire et supplémentaire)
- La connaissance « produit »
  - Repérer les produits destinés à la vente
  - Étudier les points clés
  - Elaborer une stratégie « produit phare »

# TAHITI FORMATION

PK 4, côté Montagne, Centre Sagest  
98701 ARUE  
Email: [contact@tahiti-formation.com](mailto:contact@tahiti-formation.com)  
Tel: +689 40 42 37 30



- Répondre aux objections du client
  - Argumenter pour répondre aux objections de votre client (les profils 'type')
  - Argumentation pour convaincre votre client (Cap / Cab)
  - Répondre aux objections : les différentes techniques
  - Présentation et objection sur le Prix
- La fidélisation
  - Garder à l'esprit les motivations de votre client.
  - Élaborer une relation de confiance.
  - De la confiance naît la fidélité
  - Suivi Client
  - Relancer un client potentiel au téléphone et par mail
  - Les 20 étapes pour fidéliser un client
- Le plan d'actions commerciales
  - Bâtir son plan
  - Mettre son tableau de bord de suivi

## Organisation de la formation

### Equipe pédagogique

Formateur consultant en communication et marketing

### Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation
- Documents supports de formation projetés
- Mises en situation
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Jeu de rôle
- Tour de table
- Exemples, vidéos

### Dispositif de suivi de l'exécution et d'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Formulaire d'évaluation de la formation

### Mode de validation de la formation

Attestation de formation