

## Techniques de vente et fidélisation

*Apprenez ou révisez les fondamentaux de la vente*

**Durée:** 14 heures (2 jours)

### Profils des stagiaires

- Agent d'accueil, 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

- Accueillez votre client
  - Faire une première bonne impression : mots, gestes, distance, regard, sourire
  - Repérer les attentes du client, comprendre ses freins
- Relation client : les situations à enjeu commercial
  - 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
- Découvrir sa force de vente
  - S'ouvrir à un monde nouveau « la vente »
  - Découvrir son client en l'écouter
  - Savoir susciter un besoin
  - Capitaliser sur les réponses d'un client
  - Être le guide dans ses choix
  - Les enjeux de la vente additionnelle
- La connaissance « produit »
  - Repérer les produits destinés à la vente
  - Étudier les points clés
  - Elaborer une stratégie « produit phare »
- La pratique du marketing
  - Décliner les objectifs généraux en objectifs opérationnels
  - Connaître ses objectifs
  - Vérifier les atteintes de ses objectifs par des indicateurs pertinents
  - Développer les services associés
  - Adopter la meilleure stratégie prix

# 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



- Fidéliser votre client
  - Garder à l'esprit les motivations de votre client.
  - Elaborer une relation de confiance.
  - De la confiance nait la fidélité
- 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

### 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