



Objectifs

- Connaître et maîtriser les techniques de communication et les règles de savoir être.
- Pratiquer les différentes étapes de la vente en s'adaptant au profil et aux besoins de l'acheteur.
- Connaître et maîtriser le profil de son interlocuteur en pratiquant les modes de communication efficaces.
- Définir et mener une stratégie appropriée en gérant les relations interpersonnelles.
- Pratiquer les différentes techniques de vente par téléphone.

Programme de la formation

Module 1 : Développer sa communication et favoriser l'aisance relationnelle

- Appréhender les bases et techniques de la communication.
- Améliorer sa confiance en soi et gérer son stress.
- Savoir communiquer et pratiquer l'écoute active et travailler sa posture : travail de son oral et de la prise de parole en public - compréhension de l'autre pour mieux communiquer - gestion du stress et des conflits - tenue vestimentaire et hygiène corporelle en adéquation.

Module 2 : Connaître et maîtriser les techniques de vente

- Concevoir et mettre en œuvre des argumentaires de ventes.
- Traiter les objections et consolider la vente.
- Améliorer son efficacité en vente et dans son argumentaire.
- Appliquer des techniques de vente par téléphone.

Module 3 : Pratiquer les différentes étapes de l'animation d'un point de vente

- Pratiquer les différentes étapes de l'animation d'un point de vente.
- Participer aux opérations et actions de promotion et d'animation.

Module 4 : Gérer la clientèle difficile et travailler sa posture avec un client mécontent

- Détecter et désamorcer des situations conflictuelles avec la clientèle
- Agir rapidement et efficacement face à une situation de conflits
- Appliquer les techniques de négociation



PUBLIC CONCERNÉ

Tout public



PRÉ-REQUIS

Pas de niveau spécifique requis
Maîtrise des savoirs de base : bases de la lecture, de l'écriture et des 4 opérations



DURÉE

Nous consulter



NOMBRE DE STAGIAIRES

Nous consulter



SANCTION/DIPLÔME

Attestation de compétences



Module de Spécialisation Techniques de Vente

Débouchés / Métiers

Poursuite d'études :

- TP Employé Commercial en Magasin de niveau 3
- TP Vendeur Conseil en Magasin de niveau 4
- TP Conseiller Relation Clientèle à Distance de niveau 4
- TP Assistant Commercial de niveau 5

Métiers :

- Employé de commerce, employé libre-service, employé de rayon
- Vendeur, vendeur spécialisé, commercial, conseiller de vente, conseiller relation client à distance, vendeur conseil en magasin, employé de vente

Modalités d'évaluation

Une mise en situation professionnelle qui reconstitue une situation de travail

Méthodes pédagogiques

- Cours magistraux
- Étude de cas
- Travaux de groupe
- Jeux de rôle
- Brainstorming
- Mise en situation en plateau technique...