

STRUCTURER SA DEMARCHE COMMERCIALE GRACE AUX FONDAMENTAUX DE LA VENTE

Durée	14 heures, soit 2 jours	Tarif	INTER : 720 € HT /pers INTRA : à partir de 3200€ HT/groupe
Public visé	Toute personne en contact avec des clients dans un objectif de vente	Pré-requis	Maîtrise de la langue française Connaissances de base dans la relation client
Lieu Modalité	<input type="checkbox"/> ASFOREST <input type="checkbox"/> en entreprise <input type="checkbox"/> présentiel <input type="checkbox"/> distanciel	Dates	Voir catalogue

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, vous serez apte à identifier les différentes phases d'un entretien de vente, reformuler les besoins exprimés ou implicites par le client grâce à une écoute active, rester calme et positif face à une objection et utiliser des techniques de persuasion.

Vous serez capable de structurer un entretien de vente de l'accueil à la conclusion, d'adapter votre communication en fonction du profil client pour mieux cerner ses besoins et affermir votre message, et de transformer les objections en opportunité de renforcer votre proposition commerciale.

CONTENU DU PROGRAMME

Test de positionnement : évaluation des connaissances et compétences en amont de la formation.

1- Maîtriser les étapes de l'entretien de vente (3h30 – 2 séquences)

- Structurer un entretien de vente de l'accueil à la conclusion
- Poser des questions ouvertes et fermées pour guider l'entretien
- Adapter son discours en fonction du profil client

2- Cerner les besoins clients grâce à des techniques de communication (3h30 – 2 séquences)

- Développer l'écoute active et la reformulation des besoins exprimés ou implicites
- Gérer les silences et les pauses dans la conversation
- Renforcer le message par une communication para et non verbale

3- Transformer une objection en opportunité de vente (3h30 – 2 séquences)

- Maîtriser les techniques constructives de traitement des objections
- Identifier les objections fréquentes et préparer des réponses adaptées
- Rester calme et positif face à une objection

4- Accorder une importance toute particulière à la conclusion et au suivi de la vente (3h30 – 1 séquence)

- Conclure une vente de manière efficace
- Gérer les étapes post-vente efficacement grâce à des outils dédiés
- Evaluer la satisfaction du client et recueil des feedbacks
- Développer des stratégies de fidélisation et de rétention des clients

Evaluation finale : évaluation de l'acquisition de l'ensemble des connaissances et compétences du parcours.

SEQUENÇAGE

- **Séquence 1 (1h30) Entretien de vente** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence débute sur une immersion dans le programme avec le formateur qui revient sur le test de positionnement et expose les enjeux notamment de l'amélioration des compétences de vente pour le développement commercial, la meilleure compréhension des besoins clients, la transformation des objections en opportunités. Les stagiaires sont amenés à définir le contexte de leur entreprise et leur expérience afin d'apporter collectivement des éléments d'information sur leurs pratiques actuelles, les aspects positifs et les points à perfectionner. Le formateur présente les différentes phases de l'entretien de vente : accueil, découverte, argumentation, traitement des objections, conclusion, suivi...). A partir de cas pratiques, les stagiaires rédigent, individuellement ou en sous-groupes, la structure d'un entretien de vente qui sera alimentée par les exercices suivants. Le formateur évalue l'acquisition des compétences grâce à un questionnement direct.
- **Séquence 2 (2h) Techniques de questionnement** [présentiel ou distanciel] : Dans cette séquence, le formateur expose des techniques de questionnement qui permettent de guider l'entretien de vente. A travers un atelier pratique, réalisé individuellement ou en sous-groupes, les stagiaires s'approprient le questionnement ouvert et fermé. Une mise en commun est organisée pour structurer les repères partagés. Le formateur synthétise les échanges et alimente les réflexions des participants sur les situations connexes dans lesquelles utiliser ces techniques : prospection, prise de contact... Les interactions entre les stagiaires permettent au formateur d'évaluer l'acquisition des compétences.
- **Séquence 3 (1h30) Ecoute active et reformulation** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence s'ouvre sur la reprise des éléments des séquences précédentes, éléments retenus, questions/réponses. A travers des exercices d'écoute active réalisés en binômes ou en sous-groupes, les stagiaires identifient les besoins exprimés des clients. Des ateliers de reformulation de ces besoins clients sont guidés par le formateur qui complexifie progressivement les situations. Une discussion collective permet d'ancrer les savoirs et l'évaluation de l'acquisition des compétences.
- **Séquence 4 (2h) Communication non verbale** [présentiel ou distanciel] : Dans cette séquence, le formateur revient sur les techniques de questionnement ouvert, fermé et alternatif qui permettent d'approfondir les échanges et d'identifier les besoins implicites du client. Dans une série de jeux de rôles collectifs, les stagiaires mettent en application ces techniques pour instaurer un climat de confiance avec le client. Le formateur alimente les saynètes en intervenant sur la posture, la gestion, le regard des participants. Ces exercices viennent démontrer l'importance de la communication non verbale pour renforcer un message. Les productions permettent au formateur d'évaluer l'acquisition des compétences.
- **Séquence 5 (1h30) Techniques de persuasion** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence s'ouvre sur la reprise des éléments des séquences précédentes, éléments retenus, questions/réponses. Le formateur propose un atelier de reformulation des objections basé sur les objections les plus fréquentes et d'identification de réponses types. Une mise en pratique immédiate avec des exercices de persuasion réalisés en binôme permet aux stagiaires de s'exercer à reformuler une objection de manière constructive, et d'utiliser des techniques de persuasion pour répondre à ces objections. Les productions permettent au formateur d'évaluer l'acquisition des compétences.
- **Séquence 6 (2h) Transformation des objections** [présentiel ou distanciel] : À partir d'un jeu de rôles, les stagiaires identifient les bonnes pratiques et celles à éviter pour traiter des objections. Le formateur synthétise l'ensemble et expose la méthode CRAC (creuser, reformuler, argumenter, contrôler) qui permet de traiter les objections de manière structurée et de créer un climat de confiance avec le client. Les stagiaires sont amenés à rejouer les jeux de rôles en incluant désormais la méthode CRAC dans leur argumentaire afin de transformer les objections en opportunités de vente.
- **Séquence 7 (3h30) Conclusion et suivi** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence s'ouvre sur la reprise des éléments des séquences précédentes, éléments retenus, questions/réponses. Le formateur réalise un focus sur une partie de la vente souvent trop négligée : la conclusion. Lors d'exercices pratiques, les stagiaires s'approprient les éléments de la conclusion « closing » : résumer les points clés, demander l'engagement, formaliser l'accord, soigner la prise de congé, récapituler les prochaines étapes... Un focus formateur sur la gestion des étapes post-vente permet de présenter les outils de gestion de la relation client essentiels pour le suivi des clients et l'évaluation de la satisfaction client. Une évaluation finale permet d'évaluer les éléments de la séquence et l'acquisition des compétences du parcours.

En présentiel et distanciel synchrone, des temps de pause réguliers sont aménagés entre les séquences et en fonction des activités pédagogiques. Ces temps de récupération favorisent l'assimilation des connaissances, le maintien de la concentration, la convivialité entre participants et la qualité globale des apprentissages.

METHODES MOBILISEES

- **Méthodes pédagogiques variées** : alternance d'approches expositive, interrogative et active favorisant l'engagement, la créativité et la mémorisation. Les participants expérimentent des modalités adaptées à différents styles d'apprentissage : apports théoriques, travaux de groupe, études de cas, jeux de rôle, ateliers pratiques, discussions dirigées, apprentissage par projet, démonstrations, brainstorming, feedback et évaluations formatives. En distanciel, chaque séquence intègre au moins une activité pédagogique interactive (quiz, étude de cas, mise en situation, forum collaboratif) d'une durée moyenne d'environ 15 minutes, afin de garantir l'implication active des participants et la consolidation des acquis à distance.
- **Supports et ressources pédagogiques** : mise à disposition de ressources diversifiées pour créer un environnement d'apprentissage riche et stimulant : présentations, tableaux blancs, affiches, graphiques, fiches de travail, études de cas, supports imprimés et numériques, vidéos, quiz interactifs, sondages, applications web, plateformes d'apprentissage et équipements techniques adaptés (ordinateur, vidéoprojecteur, logiciels dédiés).
- **Accompagnement et assistance pédagogiques** : animation de l'ensemble des séquences par un formateur référent garantissant le suivi du groupe et l'adaptation aux besoins individuels. L'accompagnement comprend l'accueil et la mise en confiance, l'encadrement des activités, la gestion des dynamiques de groupe, les feedbacks réguliers et le suivi post-formation favorisant la transposition des acquis en situation de travail.

MODALITES TECHNIQUES ET D'ACCES

- **Modalités d'accès et d'accompagnement** : Les participants peuvent s'inscrire auprès de nos équipes dans la limite des places disponibles, jusqu'à la veille de la session. L'employeur veille à respecter les éventuels délais imposés par un financeur tiers.
L'assistance technique et administrative est assurée par nos équipes avant, pendant et après la formation : conventions, convocations, règlement intérieur, accueil, suivi administratif et financier, délivrance des attestations, traitement des réclamations... Nos équipes sont joignables du lundi au vendredi de 9h à 18h au 01 42 96 09 27 ou par mail asforest@asforest.com. En cas d'indisponibilité, une réponse est apportée sous 48h ouvrés.
- **Lieux et moyens techniques mis à disposition** : Les espaces de formation ASFOREST, équipés d'écrans, tableaux, ordinateurs, accès Internet et outils numériques, offrent des conditions optimales d'apprentissage et d'échanges.
 - Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Dans le cadre de notre politique accessibilité, nous invitons tout participant à nous informer en amont de toute situation de handicap ou besoin d'adaptation afin de prévoir les aménagements nécessaires, en lien avec notre référent handicap.
 - En cas de formation organisée hors du centre (en entreprise), ASFOREST s'assure en amont que les conditions matérielles et techniques sont adaptées au bon déroulement de la session. Cette vérification est réalisée en lien avec le lieu d'accueil, qui met à disposition les moyens nécessaires à la réalisation des activités prévues.
- **En distanciel, conditions techniques requises** : Chaque participant doit disposer d'un ordinateur connecté à Internet (connexion stable pour le visionnage de vidéos et l'accès à une plateforme en ligne), d'un micro et d'une caméra fonctionnels pour participer aux classes virtuelles, d'une adresse mail active, et d'une aisance suffisante dans l'utilisation des outils numériques de base (navigation web, visioconférence, téléchargement de documents).

MODALITES D'EVALUATION ET SUIVI DE L'ACTION

- Evaluations pédagogiques** : Partie intégrante du parcours de formation, leurs coûts sont inclus dans le tarif global.
- **Positionnement** : évaluation initiale pour identifier le niveau de maîtrise du stagiaire, ses besoins et ses attentes afin d'adapter le parcours et, le cas échéant, de proposer un accompagnement individualisé.
 - **Continue** : évaluations formatives pour vérifier la compréhension, l'assimilation et la mise en œuvre progressive des compétences. Ces temps d'échanges et de feedback favorisent l'ancrage des apprentissages.
 - **Finale** : évaluation sommative pour mesurer l'atteinte des objectifs pédagogiques et valider les compétences acquises. Elle peut également servir à définir, le cas échéant, un plan de consolidation post-formation.

Suivi post-formation :

- À l'issue du parcours, chaque stagiaire reçoit une attestation de fin de formation précisant la durée, les objectifs visés et leur niveau d'atteinte évalué en fin de formation. Un certificat de réalisation est transmis au financeur et à l'employeur, en justification de la réalisation effective de l'action. Un relevé de présence peut être remis sur demande, à titre d'information complémentaire sur l'assiduité des participants.
- Une enquête de satisfaction est réalisée auprès des participants (à chaud à la fin de la formation, puis à froid trois mois après) ainsi qu'auprès des employeurs. Ces retours permettent d'évaluer la satisfaction, la transférabilité des acquis en situation de travail et la contribution de la formation à la montée en compétences.

