

FICHE ACTION

REF. LOT 3-5

Intitulé de votre action : **VENDRE MIEUX, VENDRE PLUS ! Optimisation des ventes B to C**
PERFECTIONNEMENT

▶ **Public concerné :**

Vendeur/Vendeuse spécialisé(e)
en magasin, commercial salons ou
GMS.

▶ **Objectifs :**

- Préparer et conduire un entretien de vente auprès d'une clientèle de particuliers ou professionnels.
- Augmenter le volume de vente et la marge.
- Améliorer le taux de satisfaction clientèle

▶ **Pré requis :**

Travailler dans le secteur de la vente.

▶ **Durée en heures : 14 heures**

▶ **Points forts :**

- Formation concrète et pratique pour s'entraîner à écouter, argumenter, défendre son prix, négocier, conclure.
- Mises en situations adaptées aux contextes professionnels des bénéficiaires
- Conditions de formation : [salle séminaire en hôtel, repas inclus](#)

▶ **Contenu pédagogique détaillé :**

Mieux se connaître :

- Prendre conscience de ses capacités et talents.
- Connaître et gérer son propre fonctionnement.
- Repérer les différents types de clients pour adopter le type de relation le plus efficace.

Réussir la prise de contact

Identifier les besoins, les attentes et les motivations du client:

- Savoir questionner pour identifier les besoins et les motivations,
- Pratiquer l'écoute active,
- Identifier le décideur final.

Argumenter et convaincre :

- Montrer sa compréhension du besoin,
- Utiliser l'argumentaire SONCAS,
- Mettre en avant les bénéfices clients (CAB),
- Formuler une proposition : devis, offre...

Traiter les objections à la vente :

- Identifier les types d'objections et les anticiper,
- Traiter l'objection prix avec différentes techniques.

Conclure la vente :

- Repérer les signaux d'achat, conclure positivement l'entretien, même en cas de vente non faite.
- Amorcer le prochain contact pour fidéliser.

Assurer le suivi de la vente :

- S'auto évaluer,
- Suivre la vente,
- Faire face aux éventuelles réclamations,
- Avoir une démarche de fidélisation du client.

▶ **Méthodes et supports pédagogiques :** Pédagogie active et participative, support de présentation donné aux stagiaires, utilisation de la vidéo.

▶ **Méthodes d'évaluation :** évaluation des acquis à partir d'exercices pratiques et étude de cas.