

Formation Vente en magasin et à distance

TOTAL : 18'08'49

Pour le passage de la certification : Se rapprocher du certificateur et du centre de formation

Objectifs pédagogiques :

- Utiliser des outils numériques pour augmenter ses ventes en magasin comme à distance
- Utiliser des outils d'analyse connectés pour identifier sa cible et analyser son marché
- Rendre le client acteur de la vente et de la promotion des produits et des services

•	Introduction	0'50
•	Test de positionnement	5'00
•	Module 1 : La compréhension basique du processus de vente	
•	Quels sont les différents types de cycles de vente ?	3'52
•	Vente en B2B ou B2C : modalités applicables par le vendeur et dispositions diverses	2'01
•	Abordons les spécificités de la vente en B2B	6'15
•	La vente en B2C : particularités	6'37
•	Qu'est-ce-que la règle des 4 C dans l'univers de la vente ?	4'12
•	Abordons le plan de vente et les 7 étapes de la vente	

incontournables pour atteindre vos objectifs	6'49
• Comment intéresser vos prospects et clients avec un elevator pitch commercial ?	15'59
• Qu'est-ce que l'effet de halo ? Comment l'utiliser dans la démarche commerciale et quels sont ses avantages ?	7'15
• Qu'est-ce que le Customer Centric Selling ?	4'19
• Parlons de l'omnicanalité et de son impact dans l'organisation commerciale	12'35
• Quels sont les motivations et les freins à l'achat des clients ?	9'32
• Adoptez la vente attitude	9'12
• 10 conseils pour pratiquer l'écoute active	6'16
• Quelle qualité et quelles conditions pour finaliser une vente ?	6'07
• Et si, dans le business, l'empathie était la principale compétence ? A quoi sert-elle ?	2'23
• Quiz de module	6'00
TOTAL :	1'49'24

- **Module 2 : La prospection et la découverte client**

• Les 4 étapes indispensables de la prospection client	8'04
• 5 règles d'or pour mener sa prospection a la réussite	6'34
• 6 étapes clés pour une prospection commerciale digitale efficace	6'13
• Quelles sont les techniques de prospection commerciale efficaces ?	8'01
• La prospection commerciale par recommandation	7'31
• Phase de découverte : oubliez vos a priori !	7'42
• Besoins clients ... Pas d'erreurs d'interprétation	5'16
• L'art du Storytelling ou comment raconter une histoire qui fait vendre !	12'29
• Méthode QQQQCP : sachez utiliser les bonnes questions pour la découverte des besoins de vos clients	8'28
• Comment prospecter et vendre par téléphone ?	4'58
• Prospection commerciale : quelles sont les meilleures pratiques pour conclure une vente avec un prospect difficile ? Comment éveiller l'intérêt qui semble indiffèrent ?	7'12

- Comment réussir un plan de découverte et ainsi améliorer ses ventes ? **5'41**
 - Quiz de module **6'00**
- TOTAL : 1'34'09**

- **Module 3 : Le marketing d'avant-vente**

- Le bouche-à-oreille **10'59**
 - Les fondamentaux d'une recommandation réussie **6'53**
 - Découvrez nos (13) conseils pour faire de votre salon professionnel une vitrine accueillante **11'01**
 - Quelle stratégie marketing pour vendre en B2C : quelles sont les bonnes pratiques du moment ? **9'01**
 - Qu'est-ce que l'UX ? **5'47**
 - Les différents outils de communication **10'41**
 - Comprendre son environnement de vente **10'10**
 - Comprendre les différents supports de vente et leurs Impacts **3'47**
 - Comprendre Google Analytics et les reportings **8'46**
 - Comprendre LinkedIn et les reportings **17'23**
 - Construire sa E-réputation sur LinkedIn **14'16**
 - Comment traiter les données pour améliorer le processus de vente **16'24**
 - Répondre aux avis positifs et négatifs de Google **15'00**
 - Quiz de module **6'00**
- TOTAL : 2'26'08**

- **Module 4 : Les techniques de vente**

- Comment bien préparer son premier rendez-vous commercial ? **5'02**
- Qu'est-ce que la règle des 4 x 20 pour bien débiter un entretien commercial ? **8'55**
- Quelles sont les techniques de questionnement à maîtriser pour mener à bien son entretien de vente ? **3'39**
- Comment reformuler ? **2'40**
- Qu'est-ce qu'un bon argumentaire commercial ? **5'56**

• Comment réussir sa vente en 10 étapes ?	11'12
• Quels outils pour mieux vendre ?	8'25
• 3 conseils pour doper vos ventes	9'52
• Quelles sont les meilleures techniques de vente du moment ?	16'58
• Comment mieux vendre ?	7'45
• Conclure une vente : 13 règles d'or conclure une vente	10'18
• Conclure une vente : 10 techniques qui fonctionnent !	12'59
• Techniques de vente en magasin, comment augmenter son chiffre d'affaires ?	6'18
• Quels sont les 8 freins à l'achat les plus couramment rencontrés ?	9'36
• Qu'est-ce qu'un mobile d'achat appelé aussi motivation d'achat ? Et comment décrypter les motivations d'achat de vos clients ?	8'22
• Qu'est-ce que la méthode de vente SIMAC utilisée par la force de vente de nombreux grands groupes internationaux ?	11'26
• Entrepreneurs, découvrez les 6 meilleures techniques de ventes pour vous aider à faire décoller votre business	12'12
• Quiz de module	6'00
TOTAL :	2'37'35

• **Module 5 : La prospection téléphonique**

• Découvrez 7 astuces pour améliorer vos ventes par téléphone	10'53
• Comment booster votre performance en télévente ?	10'03
• Comment dépasser vos propres freins et mener votre téléprospection avec succès ?	14'03
• Vendre à un client par téléphone : voici quelques astuces pour améliorer votre technique d'approche	10'48
• Téléprospection : des erreurs à éviter ? Absolument !	8'59
• Comment augmenter vos prises de rendez-vous en téléprospection ?	8'59
• Script ou guide d'entretien téléphonique : l'indispensable préparation pour une déjouer les barrières lors de vos campagnes de télémarketing	3'31
• Script téléphonique pour vos actions de prospection	

téléphonique : existe-t-il une méthode parfaite ?	4'15
• Nos conseils pour vous aider à réaliser des scripts d'appel efficaces pour atteindre vos objectifs	4'23
• Quiz de module	6'00
TOTAL :	1'21'54

• **Module 6 : La négociation**

• Quelques exemples d'argumentation et de traitement des objections fréquentes	9'59
• Négocier et défendre ses marges	12'17
• Déjouer les pièges des acheteurs dans les négociations difficiles	10'11
• Comment débloquer une vente ?	2'09
• Les 5 erreurs à ne pas commettre en négociation commerciale	3'42
○ 7 techniques pour réussir ses négociations commerciales	9'17
• Techniques de Closing : remportez vos deals grâce au traitement des objections de vos prospects	6'48
• Comment répondre aux objections commerciales les plus fréquemment rencontrées ?	20'00
• Comment gérer les objections clients ?	3'27
• Quiz de module	6'00
TOTAL :	1'23'50

• **Module 7 : L'après-vente et la fidélisation**

• Pourquoi fidéliser ses clients ?	6'11
• Pourquoi s'intéresser à la fidélisation client ?	5'36
• L'importance de la vente pour garantir la fidélité client	6'30
• Découvrez 5 conseils pour fidéliser un client	5'37
• L'écoute : clé de la relation clients	8'02
• Vendeurs : soyez au top de votre relation client	13'23
• Optimiser la gestion de son portefeuille clients	2'41
• Quelles sont les meilleures stratégies pour développer son portefeuille client ?	8'03
• Le début de la relation client ou comment bien gérer	

l'après-vente et la fidélisation	7'37
• Comment soigner sa relation client avec un site web ?	7'12
• Comment se différencier en temps de crise ? Quelles sont les meilleures stratégies en matière de fidélisation client ?	13'23
• Comment optimiser la gestion de votre portefeuille clients à l'heure du digital ?	18'58
• La satisfaction client, l'une des meilleures techniques de fidélisation	16'13
• Les conséquences de l'insatisfaction client	22'49
• Qu'est-ce que la relation client et comment soigner sa mise en application au sein de votre entreprise ?	10'03
• Comment enrichir une relation client à distance dans une organisation omnicanale ?	5'41
• Et si vous écoutiez vos clients mécontents ou insatisfaits ? Quelle est l'importance de cette écoute dans la fidélisation ?	4'14
• Quiz de module	6'00
TOTAL :	2'48'12

- **Module 8 : Promotions et soldes**

- Promotions et soldes, qu'est-ce que c'est ?
- L'encadrement légal des soldes
- L'encadrement légal des promotions
- Cas particulier des promotions alimentaire
- Qui contrôle que la réglementation des soldes
et des promotions est bien appliquée ?

TOTAL : 6'13

- **Module 9 : Affichage des prix et rayon spécifique**

- | | |
|--|--------------|
| Affichage rayon spécificité | 12:46 |
| ○ À quoi sert une étiquette ? | |
| ○ L'affichage au rayon viande | |
| ○ Dénomination | |
| ○ Affichage au rayon lait de consommation | |
| ○ Affichage des produits de mer et d'eau douce | |

- L'affichage au rayon boulangerie pâtisserie
- L'affichage au rayon fromagerie
- L'affichage en présence de produits alimentaires allergènes
- L'affichage au rayon jouets

Affichage des prix **18:02**

- L'information sur les prix
- Ce que le prix doit comprendre
- Comment le vendeur doit informer l'acheteur sur les prix
- L'affichage des promotions et réduction
- Comment les prix doivent être affichés
- Cas des produits préemballés
- Cas particuliers
- La loi sur les logiciels de caisse

• **Techniques merchandising** **45'00**

L'agencement et la présentation d'un magasin

Règlement général sur la protection des données **08:09**

TOTAL : 1'23'57

• **Module 10 : 7 étapes de ventes**

- Introduction **2:15**
- Étape 1 : L'accueil du client **1:25**
 - Comment créer un climat d'accueil favorable **2:37**
 - Quels sont les moyens d'expression **8:15**
 - La règle des 4x20 **3:19**
 - Conclusion **2:52**
- Étape 2 : Découvrir ses besoins **4:46**
 - Connaître les motivations d'achat **4:17**
 - La phase d'action **3:37**
- Étape 3 : Le produit **2:51**
 - L'augmentation **9:26**
- Étape 4 : Identifier les objections **4:06**
 - Traiter les objections **3:20**
 - L'annonce du prix **3:17**
- Étape 5 : Conclusion de la vente **1:52**
- Étape 6 : La vente complémentaire **4:07**

- Étape 7 : Soigner la prise de congé 1:22
 - La fidélisation 4:27
- TOTAL : 1'08'11**

- **Module 11 : Encaissement**

- Le matériel de caisse 9:18
 - Les procédures de tenue de caisse 12:13
 - Les moyens de paiement 4:30
 - Le code barre 3:06
 - Législation sur la monnaie fiduciaire 7:19
- TOTAL : 36'26**

- Quiz final 10'00

TOTAL : 18'08'49