

Objectifs de la formation

Cette formation a pour objectif de permettre aux participants de mieux cerner les besoins client et de répondre de manière efficace à leurs attentes, tout en acquérant des techniques professionnelles qui favorisent le développement des ventes.

A l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

- Maîtriser les techniques commerciales de base,
- Répondre efficacement aux besoins client,
- Mener une vente additionnelle,
- Adopter une posture professionnelle adaptée aux interlocuteurs et aux situations,
- Fidéliser le client.

Profil formateur : formation animée par un formateur senior – expert en techniques de vente et négociation commerciale.

Méthodes pédagogiques : Essentiellement pratiques, les méthodes pédagogiques reposent sur les principes suivants :

- classes inversées ;
- maïeutique via des partages d'expérience, des activités digitales, des exercices d'intelligence collective ;
- mises en situation et jeux de rôles ;
- études de cas ;
- ateliers ludo-pédagogiques et exercices inspirés de techniques théâtrales ; travail de réflexion individuelle, tests et autodiagnosics.



Durée de la formation : 14 heures



Formation présentielle ou en visio

Groupe jusqu'à 8 personnes en présentiel/6 personnes en visio

Contenu de l'action de formation

En amont de la formation : une activité numérique à distance sera proposée aux participants afin de les amener à réfléchir sur leur fonction, leurs méthodes et posture professionnelles.

■ Définir une stratégie commerciale

- Bien connaître son client et analyser ses attentes
- Choisir les moyens de rentrer en contact avec les prospects et les clients
- Organiser son activité commerciale de manière cohérente
- Identifier les forces de l'entreprise et sa valeur ajoutée

■ Préparer sa vente

- Approfondir la découverte du client : notion de demande et de besoin client
- Préparer son questionnement : quels éléments obtenir, quelles questions poser
- Préparer son argumentaire de vente ciblé

■ Entrer en contact et mener efficacement l'entretien client

- Accrocher l'intérêt et se présenter efficacement
- Créer un climat propice à l'atteinte des objectifs
- Assurer la conviction et renforcer l'adhésion
- Exploiter les techniques de reformulation et d'analyse pour mener efficacement la vente

■ Adopter une posture gagnante

- Comprendre les fondamentaux de la communication
- Le ton de ma voix, ma position pour convaincre au téléphone
- Adopter la bonne attitude face aux différents types d'interlocuteurs
- La force de l'écoute active

■ Gérer les objections

- Repérer les catégories d'objections
- Comment régir à une objection
- Transformer l'objection en appui pour conclure la vente
- Gérer les impasses

■ Réussir une vente additionnelle

- Qu'est-ce qu'une vente additionnelle ?
- Savoir aller au-delà des attentes client
- Identifier ce qui motive le client à l'achat



- Connaître les possibilités d'élargissement des produits proposés
- Savoir questionner astucieusement pour créer le besoin
- Maîtriser les différentes techniques de la vente additionnelle

■ Conclure la vente

- Une conclusion pour vendre
- Influencer pour valider la vente
- Les six feux verts
- Mettre en pratique des techniques efficaces de conclusion
- Bien prendre congé et créer des relations à long terme

Profil stagiaire : Pour toute personne exerçant une activité commerciale

Prérequis : Comprendre et s'exprimer en français.

Accessibilité des personnes en situation de handicap : cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Nos locaux sont aux normes afin de pouvoir accueillir tout public. Aussi, nous pouvons adapter nos méthodes pédagogiques et notre animation, tout comme nos supports partagés, en fonction du handicap et des besoins de l'apprenant. Notre équipe pédagogique, en collaboration avec notre référent handicap (Aurélien Morhain : aurelien.morhain@msformation.net / 03-59-30-65-05), mobilisent les ressources nécessaires pour permettre à chacun de se former.

Notre centre

L'équipe porte haut ce qui fait sa différence

- **Flexibilité :** parce que nous savons à quel point votre activité peut fluctuer, nous créons des modules qui s'intègrent complètement à vos contraintes : demi-journées, journées non consécutives, formations à distance et suivis personnalisés dans l'entreprise.
- **Bienveillance :** créer des relations respectueuses et équitables avec nos parties prenantes est essentiel. Apprenants, clients, formateurs et fournisseurs font partie de notre écosystème, et nous mettons tout en œuvre pour que chacun évolue harmonieusement en son sein.
- **Engagement :** l'engagement chez MS, c'est un état d'esprit et une attitude au quotidien. Chacun fait de son mieux, s'investit dans la mission qui lui est confiée pour la réussite du projet d'entreprise.
- **Authenticité :** MS Formation propose des parcours de formation dans le respect de l'honnêteté, de l'intégrité et de la transparence. C'est pourquoi nos formateurs et nos clients nous font confiance depuis toutes ces années !

Notre centre est référencé Qualiopi au titre de la catégorie Actions de formation - un gage de sérieux et de professionnalisme, pour des formations de qualité.



Moyens pédagogiques et techniques

Nos formateurs sont recrutés conformément à la charte qualité MS Formation et sont experts dans leur domaine de compétences. Ils articulent diverses méthodes pédagogiques et utilisent des outils variés (outils numériques, jeux interactifs, logiciels de visioconférence...) pour s'adapter à leur public et optimiser l'apprentissage.

Nos référents pôles et notre responsable pédagogique (Sandrine Manzelle) supervisent l'ensemble des parcours de formation.

Par ailleurs, notre centre de formation est équipé de :

- Salles de formation lumineuses, ergonomiques et équipées d'écran
- Accès au wifi haut débit sur l'ensemble des lieux

Tous nos locaux répondent aux exigences d'accueil des personnes en situation de handicap et sont donc accessibles.

- Dans le cas d'une formation chez le client, ce dernier met à disposition locaux et matériels répondant aux mêmes exigences.
- Dans le cas d'une formation animée en visio, nous privilégions Zoom, Teams ou tout autre plateforme dédiée selon les préférences du client.

Dispositif de suivi et d'évaluation

Pour assurer un suivi individuel, MS Formation donne accès à sa plateforme de partage DIGIFORMA, permettant à chaque apprenant de récupérer en ligne toutes les ressources de la formation.

Par ailleurs, MS Formation met en place 2 types d'évaluations :

- Des évaluations des acquis en cours et fin de formation (via quiz, exercices pratiques, études de cas, jeux de rôles, mises en situation, et passage d'une certification pour les parcours concernés)
- Une évaluation de la qualité de la formation délivrée

Une attestation de fin de formation est remise au participant.

Tout au long du parcours, chaque session est justifiée par un émargement numérique attestant la présence du stagiaire en formation.

