

Exceller dans la vente

Description de la formation

Améliorer vos habiletés de vente à toutes les étapes du processus avec le client afin de lui offrir une expérience exemplaire, de le placer en priorité au cœur de l'interaction, d'accroître les ventes et d'optimiser la relation.

Objectifs pédagogiques

1. Effectuer les étapes d'une ouverture efficace.
2. Utiliser des techniques de prise en charge du client.
3. Établir un contact personnalisé avec le client.
4. Utiliser le questionnement à haut rendement pour rendre la vente plus interactive.
5. Présenter, de façon percutante, les solutions en utilisant les caractéristiques, avantages et bénéfices.
6. Répondre aux préoccupations des clients.
7. Conclure sa vente.

Contenu

Introduction

- Objectifs, présentation et déroulement

Module 1 : Fondement de la vente et de l'approche-conseil

- Le processus à suivre
- Les fondements de la vente et de l'approche-conseil
- Préparer sa rencontre
- Prise de décision
- Plan de développement

Module 2 : La prise en charge

- La première impression
- Modèle de communication
- Les composantes de la communication
- Capter l'intérêt par les motivations d'achat
- Les ingrédients d'un accueil réussi
- Plan de développement

Module 3 : La découverte des besoins

- Peaufiner son écoute active
- Les types de questions
- Exercice : Liste de questions à utiliser
- Plan de développement

Module 4 : Présentation de la solution

- Communication verbale : le pouvoir des mots
- Présentation de la solution avec la technique CAB
- Présenter de façon convaincante
- Activité : Présentation percutante
- Plan de développement

Module 5 : Obtenir l'accord du client

- Technique de conclusion

Exceller dans la vente

- Le processus pour répondre aux objections
- Les raisons de préoccupations des clients
- Exercice : Réponses aux préoccupations fréquentes
- Plan de développement

Conclusion

Méthodologie

- Exposé
- Travail d'équipe
- Travail individuel
- Groupe de discussion
- Étude de cas
- Jeu de rôle
- Simulation

Clientèle visée

Agents en centre de contact client, agents de service à la clientèle, préposés au service à la clientèle, commis comptoir, commis expédition, chargés de projet client, représentants de clients majeurs, conseillers aux ventes, experts-conseils

Particularité(s)

Pour une formation plus approfondie, nous vous proposons la formation en salle PER-814 Exceller dans la vente et le développement des affaires.

À savoir lorsque cette formation est en ligne

Nos formations en ligne sont diffusées sous forme de classes virtuelles interactives et nous travaillons avec la plateforme Zoom.

Vous devez avoir un ordinateur avec un bon accès à Internet ainsi qu'une caméra, un micro et des haut-parleurs afin de participer à la formation. La caméra doit être fonctionnelle et être ouverte tout au long de la formation pour faciliter les échanges avec le formateur et le volet pratique de la formation.

Formateur(s)

Lucie Turcotte

Ayant acquis une expérience de plus de 12 ans, principalement à titre de directrice des ventes où elle a dirigé une équipe de plusieurs vendeurs, Lucie se spécialise depuis 2007 dans le coaching et la formation en entreprise. Elle œuvre principalement dans les domaines de la vente, du développement des affaires, de l'expérience client, du service à la clientèle, de la négociation, de la communication, de l'influence et du leadership.

Durée

1 jour(s) pour un total de 7 heure(s).

Coût par participant en formation publique

607 \$

Prochaines dates en formation publique

Exceller dans la vente

20 octobre 2026 (Classe virtuelle)

16 mars 2027 (Montréal)

La bonne formation au bon moment. ÉTS FORMATION est le leader universitaire en formation continue avec plus de 8000 participants et participantes formés annuellement et une offre de plus de 300 différentes formations. Nos formations sont pratiques et pragmatiques et affichent un taux de satisfaction supérieur à 90 %. Consultez notre programmation complète au <http://www.etsformation.ca/>