

## 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

---

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

- Activité : Comment servir le client moderne?
- Les attentes de la clientèle
- Les fondements de la vente et de l'approche-conseil

#### Module 2 : La prise en charge du client

- La première impression
- La communication para-verbale et non-verbale
- La communication verbale
- Les ingrédients d'un accueil réussi

#### Module 3 : La découverte des besoins

- Peaufiner son écoute active
- Les types de questions
- L'utilisation des questions à haut rendement
- La découverte des motivations de la clientèle
- Techniques pour effectuer le transfert en mode présentation
- Activités : liste de questions à utiliser

#### Module 4 : Présentation de la solution

- Présentation de la solution avec la technique CAB
- Utilisation des capteurs d'intérêts identifiés
- Présentation de votre proposition de valeur
- Exercice : Pourquoi moi?
- Communication verbale : le pouvoir des mots
- Activité : Présentation percutante

#### Module 5 : Obtenir l'accord du client

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

## Exceller dans la vente

- Activité : Combat d'objections

### Module 6 : Conclusion

- Identification des éléments clés à mettre en pratique
- Retour sur les attentes
- Évaluation de la formation

### 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

### Particularités

---

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 15 ans dans le coaching et la formation en entreprise. Elle œuvre principalement dans les domaines de la vente, du développement des affaires, de l'attitude client, de l'expérience client (service à la clientèle), de la négociation, de la commercialisation et de la gestion.

### Durée

---

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

### Coût par participant en formation publique

---

547 \$

### Prochaines dates en formation publique

---

## Exceller dans la vente

5 octobre 2023 (En ligne)

ÉTS FORMATION est le leader universitaire en formation continue avec plus de 7 000 participants 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/>