

Durée : 25 heures

(Sur 2 mois maximum)

- Analyse des besoins professionnels
- Plateforme de formation incluant cours, exercices et évaluation en ligne, disponibles 24h/24, 7 j/7.
- 6 cours par téléphone de 30 mn avec le Formateur.

Public concerné & niveaux

- Salariés, demandeurs d'emploi ou particuliers.
- Tous niveaux
- Connaissance en informatique de base et maîtriser la navigation sur Internet.
- Disposer d'un PC Windows ou Macintosh & connexion Internet.

Objectifs principaux

- Connaître et maîtriser les différentes étapes du premier contact client, à la conclusion de la vente.
- Comprendre, maîtriser et mettre en pratique les techniques de vente.

Durée de la Formation

Elle est de 25 heures à étaler sur 2 mois maximum (3 heures / semaine) et correspond :

- Au temps de connexion à la plateforme en E-Learning,
- A la durée d'étude aux exercices proposés hors plateforme, en travail individuel et hors connexion,
- Aux 6 cours par téléphone avec le Formateur, de 30 minutes chacun.

Plateforme de formation & cours en ligne

- Application «Internet» qui héberge les cours multimédia en ligne et accessible par un code confidentiel.
- L'accès à la plateforme est illimité, 24h/24 et 7j/7, durant la formation.
- Les cours comportent des exercices et des évaluations corrigés et notés automatiquement.
- La plateforme sauvegarde les modules exécutés, le temps passé et les résultats aux évaluations.
- Pour assurer un accompagnement de qualité : Le formateur dispose d'un « reporting » complet du parcours du stagiaire.



Rendez-vous téléphoniques avec le Formateur

Le premier rendez-vous téléphonique permet de :

- Editer le parcours individuel de formation à partir de :
 - ✓ Un test de positionnement en ligne ;
 - ✓ La définition des besoins linguistiques (métier, fonction et/ou personnel).
- Découvrir et prendre en main la plateforme de formation.
- Naviguer aisément au travers des cours et exercices en ligne.
- Planifier les futurs cours par téléphone et quantifier le travail individuel à produire entre 2 rendez-vous.

Les cours par téléphone planifiés tout au long de la formation permettent de :

- Garantir les meilleurs résultats grâce à l'assistance du formateur pour motiver et impliquer chaque stagiaire.
- Valider officiellement les connaissances acquises et renforcer les notions partiellement maîtrisées.

Le dernier rendez-vous téléphonique permet de :

- Valider l'atteinte des objectifs de formation et le niveau acquis.
- Remplir le questionnaire de satisfaction.
- Signer le document officiel de fin de stage détaillant le parcours et durées réalisés.

F.T.A.D. VENTE : TECHNIQUES DE VENTE ET RELATION CLIENT

Initiation de la démarche commerciale

- Préparer sa base de prospection
- Préparer son argumentation
- Préparer sa base de prospection par mail
- Préparer sa prospection téléphonique
- Préparer sa bibliothèque de questionnement
- Passer le barrage de la secrétaire
- Rédiger un pitch commercial efficace
- Prendre un rendez-vous avec succès
- Préparer sa visite commerciale
- Préparer une négociation
- Prospecter avec les réseaux sociaux

L'accueil du client

- Prendre en main un entretien commercial (Briser la glace – prise de contact)
- Présenter avec conviction

La découverte du client

- Pratiquer l'écoute active
- Détecter les besoins et motivations d'achat

Gestion des objections et de l'entretien de vente

- Mener une argumentation pertinente et efficace
- Présenter le prix
- Savoir écouter les objections
- Répondre efficacement aux objections
- Traiter les objections au téléphone
- Conclure pour vendre