

# INTÉGRER LA DÉMARCHE CONSEIL DANS LE PROCESSUS DE VENTE - (E-LEARNING)

## **OBJECTIFS DE LA FORMATION - A l'issue de la formation, le bénéficiaire sera capable de :**

- Valoriser et présenter l'entreprise ainsi que sa proposition de valeur en récoltant et utilisant activement les retours clients pour accroître la confiance et le portefeuille de contacts.
- Instaurer une confiance mutuelle en début d'entretien grâce à un questionnement expert et personnalisé, orienté vers les enjeux du client.
- Déchiffrer et interpréter les enjeux multiples de la vente pour élaborer et proposer des solutions pertinentes en résonance avec les informations et besoins recueillis.
- Traduire les avantages des solutions en bénéfices clients, tout en négociant avec une communication efficace et centrée sur le client.
- Prévenir et désamorcer les relations et objections conflictuelles tout en accompagnant le client dans l'évolution de la solution proposée.
- Conclure les entretiens en intégrant un suivi après-vente rassurant et en continuant à adresser les enjeux du client pour pérenniser et approfondir la relation commerciale.

## **PUBLIC ET PRÉREQUIS**

Personnes souhaitant incorporer des techniques commerciales dans le processus de vente. Pas de prérequis.

### **DURÉE**

10h de E-learning (accessible pendant 2 mois)

### **FORMAT**

E-Learning avec accès individuel

### **MATÉRIEL NECESSAIRE**

Ordinateur ou tablette et une connexion internet.

### **TARIF**

600 € net de taxes\*

\*TVA non applicable de l'art.293B du CGI

## MODALITÉS D'ENTRÉE EN FORMATION

Vous aurez accès à la formation suite à un entretien effectué par téléphone. Lors de cet entretien, vous aurez un test de positionnement.

## DÉLAIS D'ACCÈS À VOTRE FORMATION

Vous pourrez rentrer en formation à la suite du délai de rétractation de 14 jours ouvrés et selon le planning établi durant l'entretien (sauf si vous renoncez au délai de rétractation. Dans ce cas la, vous pourrez rentrer en formation avant les 14 jours ouvrés)

## MÉTHODES MOBILISÉES

- **Méthodes pédagogiques :**
  - Pédagogie avec alternance de théorie et de quizz.
  - Assistance pédagogique : Mr Lucas MONVOISIN se tient à votre disposition tous les lundis de 12h à 13h pour répondre à toutes vos questions , il suffit de vous connecter sur ce lien : <https://meet.google.com/zij-qirm-vvy>
- **Méthodes techniques :**
  - Plateforme E-learning TalentLMS.
  - Assistance technique : Pour toute problématique technique vous pouvez nous joindre au 01.89.62.32.39 (appel local, du lundi au vendredi de 9h30 à 18h), ou bien par mail [formation@citronformation.com](mailto:formation@citronformation.com)

## ÉVALUATIONS

- **Évaluations continues :** Quizz correspondant à chaque objectifs. (12 quizz de 5 questions). Si vous obtenez moins de 45/60, un formateur prendra contact avec vous afin de vous accompagner sur les compétences manquantes.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Notre référente Handicap est à votre disposition. Nos formations sont ouvertes à tout public, y compris aux personnes en situation de handicap. Notre organisme est engagé dans une démarche d'accueil et d'accompagnement des personnes en situations de handicap. Si vous présentez une situation de handicap, merci de me contacter au plus vite : [contact@citronformation.fr](mailto:contact@citronformation.fr) ou par téléphone, sms au **06 76 94 59 69** ou tout autre canal à votre convenance, afin que nous puissions convenir d'aménagements spécifiques éventuels. En tant que Référente Handicap, je m'engage à donner les moyens adéquats pour compenser les situations individuelles de handicaps éventuels au regard du degré d'accessibilité des formations dispensées. Il se peut que je ne puisse pas toujours être en mesure de former certaines personnes en situation de handicap. C'est pourquoi, j'ai mis en place un réseau de professionnels qui a les compétences et expertises nécessaires pour pouvoir accueillir, accompagner, former ou orienter certains publics.

# PROGRAMME DE FORMATION

**E-LEARNING (10h) : Quizz a chaque fin de compétence.**

**PARTIE SETTING : Recueil d'informations nécessaires à la démarche commerciale.**

- 1: "Engagement Initial et Découverte Client"

"Techniques de Prise de Contact Efficace"

Comment approcher de nouveaux prospects et établir un contact initial engageant.

"Les Bases du Questionnement Stratégique"

Apprendre à poser des questions ouvertes et pertinentes pour découvrir les besoins du client.

"Créer une Connexion Rapide avec le Prospect"

Techniques pour construire rapidement un rapport et une confiance avec les prospects.

"Apporter de la clarté dans son discours pour améliorer la qualité de l'échange"  
éloquence

- 2: "Solutions Sur-Mesure pour les Besoins Clients"

"Identifier Rapidement les Besoins du Client"

Méthodes pour comprendre efficacement ce que recherche le prospect dès les premières interactions.

"Préparer le Terrain pour la Solution"

Comment orienter la conversation pour préparer le prospect à la solution qui sera proposée par le closer.

- 3: "Navigation et Adaptation aux Défis de la Vente"

"Gérer les Premières Objections"

Techniques pour répondre aux objections initiales et maintenir l'intérêt du prospect.

"Orienter le Prospect vers une Solution"

Stratégies pour guider subtilement le prospect vers la nécessité d'une solution plus approfondie.

- 4: "Valorisation des Avantages et Art de la Négociation"

"Mise en Avant des Bénéfices Initiaux"

Comment présenter succinctement les avantages de la solution pour susciter l'intérêt.

"Communication Persuasive dans la Pré-qualification"

Développer des compétences en communication persuasive pour renforcer l'intérêt du prospect.

- 5: "Clôture Efficace et Stratégies de Suivi Après-Vente"

"Assurer une Transition Fluide vers le Closer"

Best practices pour une passation efficace du prospect au closer.

"Rôle du Setter dans le Suivi Après-Vente"

Comprendre l'importance du rôle du setter dans le processus de suivi après-vente.

- 6: "Excellence Relationnelle et Expansion par Recommandations"

"Construire une Base pour des Relations Durables"

Techniques pour établir une relation qui encourage le prospect à revenir ou à recommander.

"Initier le Processus de Recommandation"

Comment inciter les prospects à recommander dès les premières étapes de la prise de contact.

# PROGRAMME DE FORMATION

## PARTIE CLOSING : Processus final d'une transaction commerciale.

- 1: Pratiquer un questionnement personnalisé en début d'entretien, basé sur son expertise, pour comprendre les enjeux du client.
  - Poser les bonnes questions.
  - Prendre le "non" comme une victoire.
  - Écouter pour récupérer les bonnes informations.
  - Comprendre les raisons pour lesquelles le prospect a pris rendez-vous.
  - Débuter un appel de la bonne manière.
  - Établir un climat de confiance.
  - Comprendre l'importance des éléments extérieurs à la parole.
  - Avoir une vision d'ensemble de la situation du prospect en tant que vendeur.
  - Développer des compétences efficaces en prise de notes pour capturer précisément les besoins et attentes du client durant l'entretien.
  - Donner de la clarté au prospect sur le déroulement de l'entretien.
- 2: Répondre aux enjeux du client en utilisant les informations récoltées pour proposer une solution pertinente.
  - Présenter une offre en fonction des besoins du prospect.
  - Amener la solution adaptée au cours de la conversation.
  - Comprendre les résultats que le prospect souhaite atteindre.
  - Comprendre et appliquer la psychologie de l'interaction pour identifier et répondre efficacement aux besoins du client.
  - Formuler une phrase d'annonce impactante qui résume la solution adaptée aux attentes spécifiques du client.
  - Maîtriser l'art de l'éloquence pour communiquer des solutions adaptées de manière claire et persuasive.
  - Utiliser le storytelling pour illustrer les avantages de la solution proposée en résonance avec les besoins du client.
- 3: Accompagner le client dans sa réflexion, identifier et traiter les objections pour co-construire une offre adaptée.
  - Techniques avancées pour traiter et surmonter les objections client.
  - Analyse et réponse aux scénarios d'objections typique.
  - Anticipation stratégique des objections dans le cadrage pré-offre.
  - Fondements et approches pour naviguer dans l'univers des objections client.

# PROGRAMME DE FORMATION

- 4: Valorisation des avantages et art de la négociation
  - Identification et gestion des incohérences pour renforcer la négociation.
  - Stratégies pour transformer les plaintes en avantages de négociation.
  - Intégrité et transparence : clés d'une négociation réussie.
  - Surmonter la peur du rejet pour négocier avec assurance.
  - Équilibrer persuasion et sensibilité dans la négociation.
- 5: Clôture efficace et stratégies de suivi après-vente
  - Clôture optimisée de l'appel de vente et transitions stratégiques.
  - Réengagement stratégique des prospects dans le cycle de vente.
  - Techniques avancées pour un suivi client efficace et personnalisé.
  - Assumer la responsabilité pour renforcer la fidélisation et la confiance.
  - Optimisation du follow-Up : utilisation d'outils pour l'efficacité.
  - Gestion des feedbacks clients et amélioration continue.
  - Résolution de problèmes et SAV : cas pratiques.
- 6: Excellence relationnelle et expansion par recommandations
  - Techniques pour obtenir des références de qualité et élargir le réseau.
  - Maximiser les opportunités par des ventes complémentaires et supplémentaires.
  - Utiliser les témoignages client pour renforcer la marque.