

CATALOGUE 2023

Formations et animation d'équipe

TOUS SECTEURS D'ACTIVITÉ



▶ VENTE

▶ RELATION CLIENT



VENTE, RELATION CLIENT

GENERIQUE

Les indispensables de la vente quel que soit le secteur d'activité.

Débutants ? Expérimentés ? Pensez-vous les maîtriser ?



CLICK'N **PROGRESS**

VENTE, RELATION CLIENT

GENÉRIQUE

Les indispensables de la vente quel que soit le secteur d'activité.

Débutants ? Expérimentés ? Pensez-vous les maîtriser ?

➤ DONNER OU VENDRE, SAUREZ-VOUS CHOISIR ?

Pré-requis :

Créer de la valeur est un atout maître pour un vendeur. Aucun.

Et ce devis je peux l'avoir rapidement ? Quelle est selon vous la meilleure réponse à apporter commercialement ?

➤ ACCUEIL CLIENT OU ECUEIL CLIENT ?

Pré-requis :

Tout peut se perdre ou se gagner dès la prise de contact Aucun.

Un prospect regarde votre offre. Quelles sont les 2 ou 3 phrases différentes que vous utilisez pour prendre contact ?

➤ DECOUVRIR OUI ! MAIS QUOI ?

Pré-requis :

Les thèmes qui font une découverte client de qualité. Aucun.

Quand on parle de découverte client, quels sont les 4 grands thèmes à aborder pour bien le conseiller ?



VENTE, RELATION CLIENT

GENÉRIQUE

Les indispensables de la vente quel que soit le secteur d'activité.

Débutants ? Expérimentés ? Pensez-vous les maîtriser ?

▶ AVEZ-VOUS FAIT PASSER LE BAC AU CLIENT ?

Parlez le langage du client pour le convaincre.

A quoi correspondent les lettres BAC ou CAB ? Pouvez-vous décrire leur application à travers un exemple précis de présentation de l'un de vos produits ou services ?

Pré-requis :

Aucun.

▶ ETES-VOUS UN BON PROFILER COMMERCIAL ?

Se remettre à jour sur le SONCAS fait toujours du bien.

A quoi correspondent les lettres SONCAS ? A quoi fait référence cet acronyme ? Mais surtout, saurez-vous en faire la bonne interprétation ?

Pré-requis :

Aucun.

▶ ET SI VOUS FAISIEZ 5% DE REMISE EN PLUS ?

Comprendre l'impact de la remise pour mieux vendre.

Combien vous faudra-t-il vendre d'articles au total pour gagner autant d'argent ?

Pré-requis :

Aucun.



VENTE, RELATION CLIENT

GENÉRIQUE

Les indispensables de la vente quel que soit le secteur d'activité.

Débutants ? Expérimentés ? Pensez-vous les maîtriser ?

▶ QUAND LE SILENCE S'INSTALLE.

Que faire quand le client est un taiseux ?

Face à un client qui ne parle pas ou très peu, quelles sont les attitudes et le process que vous adoptez pour le faire parler ?

Pré-requis :

Aucun.

▶ VOUS ETES PLUSIEURS ! QUI PASSE LE PREMIER ?

La gestion du flux, physique et téléphonique est une clé de la satisfaction client

Vous êtes en conversation téléphonique avec quelqu'un et une personne attend que vous ayez terminé. Quelle est la réaction qui vous semble la plus appropriée ?

Pré-requis :

Aucun.

▶ SAVEZ-VOUS TROUVER DES ARGUMENTS DIFFÉRENCIANTS ?

Savoir différencier son argumentaire est une force.

Vous n'avez pas de stock sur votre produit. Quels sont les arguments pour que le client achète quand même chez-vous ?

Pré-requis :

Aucun.



VENTE, RELATION CLIENT

GENÉRIQUE

Les indispensables de la vente quel que soit le secteur d'activité.

Débutants ? Expérimentés ? Pensez-vous les maîtriser ?

▶ JE VOUS RAPPELLERAI A MON RETOUR

Client sur messagerie, que laisser comme message ?

Quelle est la démarche que vous adoptez et le message que vous laissez pour inciter votre interlocuteur à vous rappeler ?

Pré-requis :

Aucun.

▶ LE CONFORT, IL N'Y A QUE CA DE VRAI

Les caractéristiques d'un client CONFORT.

Comment le reconnaître lors de l'entretien de découverte ? Saurez-vous donner 3 attitudes et 3 expressions caractéristiques des clients CONFORT ?

Pré-requis :

Aucun.

▶ OBJECTION ? VOUS AVEZ DIT OBJECTION ?

Les différentes techniques face à l'objection.

Chacun en utilise une ou deux, alors qu'il existe plus de 10 techniques de réponses aux objections. Saurez-vous en noter 5 différentes ?

Pré-requis :

Aucun.



VENTE, RELATION CLIENT

GENÉRIQUE

Les indispensables de la vente quel que soit le secteur d'activité.

Débutants ? Expérimentés ? Pensez-vous les maîtriser ?

➤ **SAVEZ-VOUS ÊTRE PÉDAGOGUE POUR CONVAINCRE ?** Pré-requis :

La pédagogie fait vendre. Encore faut-il savoir en faire. Aucun.

Pouvez-vous décrire le principe de la technique dite de l'argumentation pédagogique (ou questionnement structurant) et l'illustrer dans un exemple ?

➤ **MARCHANDAGE OU NEGOCIATION ?**

Connaitre les techniques de marchandage est primordial pour un commercial.

Pré-requis :

Aucun.

Il existe plus de 10 techniques d'achat identifiées, utilisées par les clients, qu'ils soient professionnels ou amateurs. Saurez-vous en donner trois différentes ?

➤ **LA SECURITE C'EST RASSURANT**

Les caractéristiques d'un client SECURITE.

Pré-requis :

Aucun.

Comment le reconnaître lors de l'entretien de découverte ? Saurez-vous donner 3 attitudes clés et 5 expressions clés caractéristiques des clients SECURITE ?



CLICK'N **PROGRESS**

VENTE, RELATION CLIENT

GENÉRIQUE

Les indispensables de la vente quel que soit le secteur d'activité.

Débutants ? Expérimentés ? Pensez-vous les maîtriser ?

▶ POUR TRANSFORMER L'EAU EN VENTES

L'eau c'est la vie. Mais l'eau c'est aussi la vente...

Par analogie entre la vente et l'eau, pourriez-vous donner 3 situations ou processus de vente qui peuvent s'apparenter à l'action de l'eau dans la nature ?

Pré-requis :

Aucun.

▶ COMMENT CA TROP CHER ?

L'objection sur le prix, LE grand moment de la vente.

Quelles sont les réponses que vous utilisez le plus souvent pour lutter contre la demande de remise ? Serez-vous capables de donner 5 réponses différentes ?

Pré-requis :

Aucun.

▶ SAVEZ-VOUS CRÉER L'ENVIE ?

Avoir des attitudes et des mots qui favorisent la prise de décision, c'est primordial.

Pouvez-vous donner 3 phrases négatives que l'on emploie fréquemment et les transformer par une formulation positive ?

Pré-requis :

Aucun.



VENTE, RELATION CLIENT

GENÉRIQUE

Les indispensables de la vente quel que soit le secteur d'activité.

Débutants ? Expérimentés ? Pensez-vous les maîtriser ?

➤ COMMENT CA TROP LONG ?

Le délai de livraison est souvent une angoisse... Si on peut argumenter, cela aide.

Pas de stock, un délai est nécessaire. Quelle serait l'analogie que vous utiliseriez et qui serait la plus judicieuse pour le faire accepter au client ?

Pré-requis :

Aucun.

➤ IL EST TEMPS DE CONCLURE. LE VOYEZ VOUS ?

Quand les signes de la conclusion apparaissent, il faut savoir les voir.

En entretien commercial avec UN COUPLE d'acheteurs potentiels, quels sont les signes qui vous laissent penser que la vente est bien engagée et la conclusion proche ?

Pré-requis :

Aucun.

➤ MOI D'ABORD, LE VOYEZ VOUS ?

Les caractéristiques d'un client ORGUEIL.

Comment le reconnaître lors de l'entretien de découverte ? Saurez-vous donner 3 attitudes et 3 expressions caractéristiques des clients ORGUEIL ?

Pré-requis :

Aucun.



VENTE, RELATION CLIENT

GENÉRIQUE

Les indispensables de la vente quel que soit le secteur d'activité.

Débutants ? Expérimentés ? Pensez-vous les maîtriser ?

➤ IL EST TEMPS DE CONCLURE. OUI MAIS COMMENT ?

Pré-requis :

Pour valider une commande, il faut parfois aider le client à se décider.

Aucun.

Saurez-vous donner 3 techniques différentes que vous employez pour conclure vos ventes ou tester la position client quant à la conclusion possible de l'entretien ?

➤ IL N'Y A PAS DE PETIT PROFIT

Pré-requis :

Saurez vous décrire les caractéristiques d'un client ARGENT ?

Aucun.

Comment le reconnaître lors de l'entretien de découverte ? Saurez-vous donner 3 attitudes et 3 expressions caractéristiques des clients ARGENT ?

➤ SAVEZ-VOUS QUE LA QUANTITE FAIT VENDRE ?

Pré-requis :

Montrer au client qu'il en a pour son argent, une stratégie payante.

Aucun.

Qu'est-ce que la vente par empilement, appelée parfois l'argumentation par les 4 opérations ? Pouvez-vous donner un exemple utilisé lors d'une présentation de l'un de vos produits ou services ?



VENTE, RELATION CLIENT

GENÉRIQUE

Les indispensables de la vente quel que soit le secteur d'activité.

Débutants ? Expérimentés ? Pensez-vous les maîtriser ?

▶ **VOUS ETES EN PORTES OUVERTES ? ACCUEILLEZ-MOI !** Pré-requis :

La prise de contact en portes ouvertes et sur un salon a Aucun.
ses règles.

Quelles sont les 3 phrases d'accroches différentes que vous employez pour prendre contact ?



CLICK'N **PROGRESS**



EXEMPLE DE PACKS

EXEMPLE DE PACKS



Rappels théoriques et mises en situations pratiques de 5 incontournables pour qui fait de la vente.

Pack « Les fondamentaux de la vente »

- DÉCOUVRIR OUI ! MAIS QUOI ?
- AVEZ-VOUS FAIT PASSER LE BAC AU CLIENT ?
- ÊTES VOUS UN BON PROFILER COMMERCIAL ?
- OBJECTION ? VOUS AVEZ DIT OBJECTION ?
- MARCHANDAGE OU NÉGOCIATION ?

EXEMPLE DE PACKS



5 thèmes qui reprennent différents aspects de la découverte du client. Pour que le client achète, il faut bien le connaître afin de présenter l'offre dans les meilleures conditions de succès.

Pack « La découverte client »

- **DECOUVRIR OUI ! MAIS QUOI ?**
- **ETES-VOUS UN BON PROFILER COMMERCIAL ?**
- **LE CONFORT, IL N'Y A QUE ÇA DE VRAI**
- **LA SECURITE C'EST RASSURANT**
- **MOI D'ABORD ! LE VOYEZ-VOUS ?**

MON PACK



Constituez vous-même votre sélection :

- ▼
- ▼
- ▼
- ▼
- ▼
- ▼
- ▼
- ▼
- ▼
- ▼