

# Techniques de vente : fondamentaux



## TESTER SA COMMUNICATION

### RAPPEL SUR LA COMMUNICATION (ENCODAGE/DÉCODAGE)

La communication orale

Les différents langages (verbal, non verbal, paraverbal)

Identifier les 4 typologies d'interlocuteurs

### DÉCOUVERTE DES DIFFÉRENTES PHASES DE LA VENTE

La prise de contact avec le client : savoir présenter d'une manière percutante sa société

La découverte de l'intention d'achat

Ecoute active

### LES BESOINS : PYRAMIDE DE MASLOW

L'identification des besoins auxquels répond l'offre

Les techniques classiques de questionnement

La technique de questionnement SPIS

La synchronisation sur les langages en situation d'écoute active

La reformulation de verrouillage des besoins

### LES MOTIVATIONS : SONCAS

Les motivations d'achats SONCAS en lien avec l'offre proposée

### L'ARGUMENTATION : MÉTHODE CAB/CAP

La notion d'avantage concurrentiel

La technique d'argumentation BAC (Bénéfice Avantage Caractéristique)

L'adaptation de l'argumentation aux canaux de perception (VAK)

La proposition commerciale

### LES OBJECTIONS ET LEURS TRAITEMENTS

3 types d'objections

Principe de déroulement des réponses (étapes à respecter)

### CONCLUSION/VENTE

L'identification des signaux d'achats

Les différentes techniques de conclusion

### CONSOLIDATION DE L'ACTE D'ACHAT

## OBJECTIFS

Permettre à toute personne débutante, commercial comme technicien de réaliser une vente en la structurant. Apprendre à maîtriser les différentes phases de la vente

## PRÉ-REQUIS

Avoir une première expérience commercial

## PUBLIC

Commercial ou Technicien débutant dans la vente

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

### AVANT LA FORMATION : IMPLIQUER

Questionnaire pré-formation et/ou recueil des besoins pour préciser les attentes individuelles

### PENDANT LA FORMATION : APPLIQUER

Méthodes actives et participatives  
Apports théoriques (10%), mises en pratique (70%) et échanges (20%)  
Elaboration de son plan d'actions personnalisé

### APRÈS LA FORMATION : ACCOMPAGNER

4 rappels de contenu envoyés par mail  
Suivi post-formation

## RESSOURCES PÉDAGOGIQUES

Support de cours, exercices

## ÉVALUATION

### Évaluation des compétences

Tests, cas pratiques, exercices, mises en situation, jeux de rôle...

### Évaluation de la formation

Questionnaire de satisfaction stagiaire  
Synthèse fin de stage du formateur

## VALIDATION

Attestation de fin de formation  
Attestation de présence

## MODALITÉS DE SUIVI D'EXÉCUTION DE LA FORMATION

Le contrôle de l'exécution de la formation est assuré par le formateur

## DATES

Cf planning

## Référents pédagogiques

Nos intervenants sont des spécialistes du domaine visé et sont sélectionnés selon un processus de qualification très rigoureux permettant d'évaluer notamment : leur expérience professionnelle, leurs compétences pédagogiques, leur capacité d'animation, leur personnalité et leur créativité...