

	Programme / fiche pédagogique : Formation à la découverte client
	Version 1 du 06/08/2024

Public visé : Professionnels de la vente, commerciaux, gestionnaires commerciaux, entrepreneurs, et toute personne souhaitant développer ses compétences en vente.

Pré requis : Pas de prérequis nécessaires

Objectif(s) pédagogique (s)

Savoirs :

- Comprendre « qui » est en face de nous
- Utiliser les mots adéquates pour être compris
- Gérer les Relations Client
- Poursuivre le Développement Professionnel

Savoir-faire :

- Maîtriser la communication et les interrogations
- Cultiver une Posture Professionnelle
- Négocier de Manière Efficace

Durant la formation le stagiaire apprendra :

- Avoir une écoute active
- Améliorer sa capacité d'écoute
- Augmenter son taux de transformation devis/ventes
- Améliorer sa marge
- Améliorer son panier moyen
- Faire d'un client un apporteur d'affaires

A l'issue de la formation le stagiaire sera capable de :

- Rendre le client acteur de la vente et de la promotion des produits et des services

Durée et modalité d'organisation :

- Date : à définir
- Horaires : 8h-12h / 14h-17h
- Durée : 2 Jours - 14h de formation
- Organisation : en présentiel
- Taille du groupe : de 1 à 5 personnes

Lieu :

A définir

Accessibilité :

Pour toute situation de handicap merci de nous contacter pour envisager la faisabilité.

Nous nous engageons à analyser les aménagements possibles suivant la formation choisie. Les solutions sont aménagées au cas par cas, notamment :

- Tiers-temps ;
- Choix de la modalité en présentiel ou distanciel selon les besoins de la personne.

Les aménagements n'auront pas pour but de modifier le contenu des épreuves d'évaluation et garantiront le maintien du niveau de maîtrise des compétences requis.

Délai d'accès :

Le bénéficiaire doit retourner tous les documents et l'acompte 5 jours avant le début de la formation

Tarifs :

1200€ HT soit 1440€ TTC

Déroulé / contenu de la formation :

Intitulé de la formation :	Formation à la découverte client
Durée de la formation :	2 jours de 8h à 12h et de 14h à 17h
Présentation globale de la formation :	Cette formation à la découverte client sur deux jours offre une immersion complète dans les fondements, les techniques et les meilleures pratiques de communication. Les participants acquièrent une compréhension approfondie du processus, maîtrisent les étapes clés, apprennent à utiliser des techniques efficaces et développent des compétences en communication et en négociation. La formation met également l'accent sur l'importance de la posture professionnelle, de la présentation et de la fidélisation des clients. À travers des modules interactifs et pratiques, les participants sont équipés pour réussir dans le domaine de la vente et pour continuer à se perfectionner tout au long de leur carrière.
Objectifs et compétences visées :	Comprendre « qui » est en face de nous
	Utiliser les mots adéquates pour être compris
	Cultiver une Posture Professionnelle, empathique et sincère
	Gérer les Relations Client
	Utiliser les Outils et Techniques modernes (questionnement, silence, non dit...)

	Négocier de Manière Efficace					
	Poursuivre le Développement Professionnel					
Niveau pré requis des stagiaires :	Pas de prérequis nécessaires					
Séquence (par demi-journée)	Contenu détaillé	Durée en heures	Méthode pédagogique utilisée	Outils et supports	Organisation pédagogique	Objectif de la séquence
Jour 1 matin	Introduction : Test de Positionnement • Accueil des participants et explication des objectifs de la formation. • Test de positionnement pour évaluer le niveau de connaissance et d'expérience des participants. Module 1 : La Compréhension Basique du Processus de Communication • Définition du processus et ses différentes étapes. • Compréhension des besoins du client et identification des opportunités de vente. Module 2 : Les 4 principaux profils de clients • Présentation détaillée des 4 profils types de clients potentiels.	4	Apprentissages théoriques + participation active	Vidéoprojecteur + Tables + Chaises	Salle de formation	Comprendre les Fondements + Maîtriser les Techniques

	Module 3 : Les Techniques de communication • Exploration des différentes techniques, telles que la découverte globale, quels sont les besoins, la gestion des objections et la conclusion de la vente.					
Jour 1 après-midi	Module 4 : Posture du Vendeur/Commercial • Importance de la posture professionnelle et de l'attitude positive dans le processus. • Techniques de communication non verbale et de gestion de l'image de marque personnelle. Module 5 : La puissance du silence • Méthodes et stratégies efficaces pour faire parler les clients. • Utilisation du non verbal et du langage corporel. Module 6 : Le Rendez-vous de Vente • Préparation et organisation efficace post rendez-vous. • Techniques pour établir une relation de	3	Apprentissages théoriques + participation active	Vidéoprojecteur + Tables + Chaises	Salle de formation	Cultiver une Posture Professionnelle + Utiliser les Outils et Techniques modernes + Maîtriser les Techniques + Gérer les Relations Client

	confiance avec le client dès le premier contact. Module 7 : La Présentation • Création et livraison d'une présentation convaincante et adaptée aux besoins du client. • Techniques pour captiver l'attention du client.					
Jour 2 matin	Module 8 : La Négociation • Stratégies et tactiques de négociation pour parvenir à un accord mutuellement bénéfique. • Gestion des concessions et recherche de solutions gagnant-gagnant. Module 9 : Le Closing • Techniques de communication efficaces pour sceller l'accord avec le client. • Gestion des dernières objections. Module 10 : Les Fondamentaux de la Communication • Importance de la communication efficace dans le processus de vente. • Techniques de communication verbale et non verbale pour établir une	4	Apprentissages théoriques + participation active	Vidéoprojecteur + Tables + Chaises	Salle de formation	Gérer les Relations Client + Négocier de Manière Efficace + Maîtriser les Techniques de Vente

	connexion avec le client. Module 11 : L'Après-Vente et la Fidélisation • Stratégies pour assurer la satisfaction du client après la vente et encourager la fidélisation. • Suivi post-achat et gestion des retours clients.					
Jour 2 après-midi	Module 12 : La Formation Perpétuelle • Importance de la formation continue pour le développement professionnel des commerciaux. • Suggestions et ressources pour continuer à améliorer ses compétences en vente. Conclusion : Débrief et Questions Diverses • Session de questions-réponses pour clarifier tout point restant. • Récapitulation des principaux enseignements de la formation et des objectifs atteints.	3	Méthode démonstrative, interrogative et participative	Vidéoprojecteur + Tables + Chaises + Support pdf	Salle de formation	Négociateur de Manière Efficace + Poursuivre le Développement Professionnel + Utiliser les Outils et Techniques modernes + Maîtriser les Techniques de Vente
		14				

Moyen d'encadrement : (Formateur) :

David Nouette, a été formé en interne durant 2 mois aux techniques de vente dans l'entreprise dans laquelle il exerçait en 2007. Il a également été coaché durant 3 ans par un coach business qui lui a prodigué conseils et formation en vente (2010-2013)

De 2002 à 2024, son expérience de vendeur et de responsable commercial lui a permis de former environ 10 personnes sur le terrain aux techniques de vente.

Fort de ces expériences, David Nouette est en phase de finalisation de sa VAE "Master Manager des Entreprises et des Organisations" Option "Piloter opérationnellement un établissement ou une unité économique" (Fin de la VAE prévue en Mai 2024)

Le formateur est disponible à l'adresse suivante david.nouette@gmail.com

Délai de réponse de 48h

Méthodes mobilisées : (Moyens pédagogiques et techniques)

Moyens techniques :

- Vidéo-projecteur, chaises, tables, support pdf

Moyens pédagogiques :

- Face à face pédagogique
- Répartition pédagogique : 50% de théorie et 50% de pratique
- Participation active et expérimentation des participants

Modalités de suivi et d'évaluation :

Modalité de suivi :

- Feuilles d'émargement par demi-journées

Modalité d'évaluation :

Avant la formation : Test de positionnement sous forme de QCM pour tester ses connaissances.

Pendant la formation : Évaluation à chaud sous forme de mise en situation / cas pratique.

Après la formation : Évaluation à froid sous forme d'entretien téléphonique

Réussite si plus de 60% de réponses correctes à l'évaluation à chaud

Une attestation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de la formation, ainsi que l'évaluation des acquis sera remise à chaque stagiaire