

# Techniques de vente omnicanal

(19'04'05 heures)

## ★ OBJECTIFS

- Utiliser des outils numériques pour augmenter ses ventes en magasin comme à distance.
- Utiliser des outils d'analyse connectés pour identifier sa cible et analyser son marché.

- Test de positionnement 5'00
- Introduction 0'50
- Test de positionnement 5'00

## Module 1 : La compréhension basique du processus de vente

- Quels sont les différents types de cycles de vente ? 3'52
  - Vente en B2B ou B2C : modalités applicables par le vendeur et dispositions diverses 2'01
  - Abordons les spécificités de la vente en B2B 6'15
  - La vente en B2C : particularités 6'37
  - Qu'est-ce que la règle des 4 C dans l'univers de la vente ? 4'12
  - Abordons le plan de vente et les 7 étapes de la vente 6'49
  - incontournables pour atteindre vos objectifs 15'59
  - Comment intéresser vos prospects et clients avec un elevator pitch commercial ? 7'15
  - Qu'est-ce que l'effet de halo ? Comment l'utiliser dans la démarche commerciale et quels sont ses avantages ? 4'19
  - Parlons de l'omnicanalité et de son impact dans l'organisation commerciale 12'35
  - Quels sont les motivations et les freins à l'achat des clients ? 9'32
  - Adoptez la vente attitude 9'12
  - 10 conseils pour pratiquer l'écoute active 6'16
  - Quelle qualité et quelles conditions pour finaliser une vente ? 6'07
  - Et si, dans le business, l'empathie était la principale compétence ? A quoi sert-elle ? 2'23
  - Quiz de module 6'00
- TOTAL :** 1'49'24

## ❶ INFORMATIONS

- **Public :** Professionnels de l'Immobilier ou du crédit
- **Prérequis :** Aucun
- **Durée :** 19h04

## ❷ FINANCEMENT

Une action de formation peut faire l'objet d'une prise en charge OPCO. Compétences First identifie et vous accompagne dans les démarches de financement.

## ❸ MOYENS

### Pédagogiques :

- Apports théoriques
- Études de cas
- Questions/Réponses

### Matériels :

- Ordinateurs / Tablettes / Smartphones
- Paperboard

### Méthodes d'évaluation :

- Quiz
- QCM

## ❹ CONTACT

### Tél :

01 87 66 02 19

### E-mail :

contact@immoforma.fr

### NDA :

76311071831

### Nom de l'accompagnateur :

Anthony PITKANITSOS

## Compétence principale 1 : Conseiller en magasin en utilisant les nouvelles Technologies

## Module 2 : 7 étapes de ventes

- Introduction 2'15
- Étape 1 : L'accueil du client 1'25
- Comment créer un climat d'accueil favorable 2'37
- Quels sont les moyens d'expression 8'15
- La règle des 4x20 3'19
- Conclusion 2'52
- Étape 2 : Découvrir ses besoins 4'46
- Connaître les motivations d'achat 4'17
- La phase d'action 3'37
- Étape 3 : Le produit 2'51
- L'augmentation 9'26
- Étape 4 : Identifier les objections 4'06
- Traiter les objections 3'20

## ❺ HORAIRES

Libres en E-learning

# Techniques de vente omnicanal

(19'04'05 heures)

## ★ OBJECTIFS

- Utiliser des outils numériques pour augmenter ses ventes en magasin comme à distance.
- Utiliser des outils d'analyse connectés pour identifier sa cible et analyser son marché.

• L'annonce du prix	3'17
• Étape 5 : Conclusion de la vente	1'52
• Étape 6 : La vente complémentaire	4'07
• Étape 7 : Soigner la prise de congé	1'22
• La fidélisation	4'27
• Conseiller le client sur les produits ou services non disponibles en boutiques grâce aux appareils connectés	10:12
<b>TOTAL :</b>	<b>1'18'23</b>

## ❶ INFORMATIONS

- **Public :** Professionnels de l'Immobilier ou du crédit
- **Prérequis :** Aucun
- **Durée :** 19h04

## 🏛 FINANCEMENT

Une action de formation peut faire l'objet d'une prise en charge OPCO. Compétences First identifie et vous accompagne dans les démarches de financement.

## ❖ MOYENS

### Pédagogiques :

- Apports théoriques
- Études de cas
- Questions/Réponses

### Matériels :

- Ordinateurs / Tablettes / Smartphones
- Paperboard

### Méthodes d'évaluation :

- Quiz
- QCM

## 📞 CONTACT

### Tél :

01 87 66 02 19

### E-mail :

contact@immoforma.fr

### NDA :

76311071831

### Nom de l'accompagnateur :

Anthony PITKANITSOS

<b>Module 3 : Les techniques de vente</b>	
• Comment bien préparer son premier rendez-vous commercial ?	5'02
• Qu'est-ce que la règle des 4 x 20 pour bien débuter un entretien commercial ?	8'55
• Quelles sont les techniques de questionnement à maîtriser pour mener à bien son entretien de vente ?	3'39
• Comment reformuler ?	2'40
• Qu'est-ce qu'un bon argumentaire commercial ?	5'56
• Comment réussir sa vente en 10 étapes ?	11'12
• Quels outils pour mieux vendre ?	8'25
• 3 conseils pour doper vos ventes	9'52
• Quelles sont les meilleures techniques de vente du moment ?	16'58
• Comment mieux vendre ?	7'45
• Conclure une vente : 13 règles d'or conclure une vente	10'18
• Conclure une vente : 10 techniques qui fonctionnent !	12'59
• Techniques de vente en magasin, comment augmenter son chiffre d'affaires ?	6'18
• Quels sont les 8 freins à l'achat les plus couramment rencontrés ?	9'36
• Qu'est-ce qu'un mobile d'achat appelé aussi motivation d'achat ? Et comment décrypter les motivations d'achat de vos clients ?	8'22
• Qu'est-ce que la méthode de vente SIMAC utilisée par la force de vente de nombreux grands groupes internationaux ?	11'26
• Entrepreneurs, découvrez les 6 meilleures techniques de ventes pour vous aider à faire décoller votre business	12'12
• Quiz de module	6'00
<b>TOTAL :</b>	<b>2'37'35</b>

<b>Module 4 : La négociation</b>	
• Quelques exemples d'argumentation et de traitement des objections fréquentes	9'59
• Négocier et défendre ses marges	12'17
• Déjouer les pièges des acheteurs dans les négociations difficiles	10'11
• Comment débloquer une vente ?	2'09
• Les 5 erreurs à ne pas commettre en négociation commerciale	3'42
• 7 techniques pour réussir ses négociations commerciales	9'17
• Techniques de Closing : remportez vos deals grâce au traitement des objections de vos prospects	6'48

## ⌚ HORAIRES

Libres en E-learning



Mis à jour : Mai 2025

# Techniques de vente omnicanal

(19'04'05 heures)

## ★ OBJECTIFS

- Utiliser des outils numériques pour augmenter ses ventes en magasin comme à distance.
- Utiliser des outils d'analyse connectés pour identifier sa cible et analyser son marché.

- Comment répondre aux objections commerciales les plus fréquemment rencontrées ? 20'00
- Comment gérer les objections clients ? 3'27
- Quiz de module 6'00

**TOTAL :**

**1'23'50**

**Compétence principale 2 : Vendre et finaliser la vente en magasin en utilisant les nouvelles technologies**

## ❶ INFORMATIONS

- **Public :** Professionnels de l'Immobilier ou du crédit
- **Prérequis :** Aucun
- **Durée :** 19h04

### Module 5 : Encaissement

- Le matériel de caisse 9'8
- Les procédures de tenue de caisse 12'13
- Les moyens de paiement 4'30
- Le code barre 3'06
- Législation sur la monnaie fiduciaire 7'19

**TOTAL :**

**36'26**

### Module 6 : Les bases du RGPD pour créer une fiche client

- Introduction 03'27
- Qui est alors concerné par le RGPD ? 03'16
- Le RGPD qu'est-ce que c'est ? 06'45
- Le RGPD, concrètement je fais quoi ? 07'40
- Quelles données sont concernés ? 02'27
- Créer une fiche et faire accepter la Newsletter 04'24

**TOTAL :**

**27'59**

**Compétence principale 3 : Conseiller à distance en utilisant les nouvelles Technologies**

### Module 7 : Conseiller à distance

- Comment échanger via un ChatBot 05'02

**TOTAL :**

**05'02**

**Compétence principale 4 : Fidéliser le client**

### Module 8 : L'après-vente et la fidélisation

- Pourquoi fidéliser ses clients ? 6'11
- Pourquoi s'intéresser à la fidélisation client ? 5'36
- L'importance de la vente pour garantir la fidélité client 6'30
- Découvrez 5 conseils pour fidéliser un client 5'37
- L'écoute : clé de la relation clients 8'02
- Vendeurs : soyez au top de votre relation client 13'23

## ❖ MOYENS

### Pédagogiques :

- Apports théoriques
- Études de cas
- Questions/Réponses

### Matériels :

- Ordinateurs / Tablettes / Smartphones
- Paperboard

### Méthodes d'évaluation :

- Quiz
- QCM

## 📞 CONTACT

### Tél :

01 87 66 02 19

### E-mail :

contact@immoforma.fr

### NDA :

76311071831

### Nom de l'accompagnateur :

Anthony PITKANITSOS

## ⌚ HORAIRES

Libres en E-learning

# Techniques de vente omnicanal

(19'04'05 heures)

## ★ OBJECTIFS

- Utiliser des outils numériques pour augmenter ses ventes en magasin comme à distance.
- Utiliser des outils d'analyse connectés pour identifier sa cible et analyser son marché.

## ❶ INFORMATIONS

- **Public :** Professionnels de l'Immobilier ou du crédit
- **Prérequis :** Aucun
- **Durée :** 19h04

## 🏛 FINANCEMENT

Une action de formation peut faire l'objet d'une prise en charge OPCO. Compétences First identifie et vous accompagne dans les démarches de financement.

## ❖ MOYENS

### Pédagogiques :

- Apports théoriques
- Études de cas
- Questions/Réponses

### Matériels :

- Ordinateurs / Tablettes / Smartphones
- Paperboard

### Méthodes d'évaluation :

- Quiz
- QCM

## 📞 CONTACT

### Tél :

01 87 66 02 19

### E-mail :

contact@immoforma.fr

### NDA :

76311071831

### Nom de l'accompagnateur :

Anthony PITKANITSOS

## ⌚ HORAIRES

Libres en E-learning

• Optimiser la gestion de son portefeuille clients	2'41
• Quelles sont les meilleures stratégies pour développer son portefeuille client ?	8'03
• Le début de la relation client ou comment bien gérer l'après-vente et la fidélisation	7'37
• Comment soigner sa relation client avec un site web ?	7'12
• Comment se différencier en temps de crise ?	
• Quelles sont les meilleures stratégies en matière de fidélisation client ?	13'23
• Comment optimiser la gestion de votre portefeuille clients à l'heure du digital ?	18'58
• La satisfaction client, l'une des meilleures techniques de fidélisation	16'13
• Les conséquences de l'insatisfaction client	22'49
• Qu'est-ce que la relation client et comment soigner sa mise en application au sein de votre entreprise ?	10'03
• Comment enrichir une relation client à distance dans une organisation omnicanale ?	5'41
• Et si vous écoutiez vos clients mécontents ou insatisfaits ?	
• Quelle est l'importance de cette écoute dans la fidélisation ?	4'14
• Quiz de module 6'00	
<b>TOTAL :</b>	<b>2'48'12</b>

## Module 9 : Les fondamentaux pour communiquer sur les réseaux sociaux

### Module 9.1 : L'évolution des réseaux sociaux

• L'histoire des réseaux sociaux	19'07
• Les tendances 2021- partie 1 / les chiffres clés	9'56
• Les tendances 2021- partie 2 / les chiffres clés	10'18
• Pourquoi miser sur les réseaux sociaux	9'39

### Module 9.2 : Le Community Manager

• Qui est le Community Manager	6'04
• Les qualités du Community manager	12'45
• Les bonnes pratiques - 1 : choisir le bon format	4'39
• Les bonnes pratiques - 2 : création de contenu	4'26
• Les bonnes pratiques - 3 : penser mobile first	2'19
• Les bonnes pratiques - 4 : social ads	4'04
• Les bonnes pratiques - 5 : engagement	4'45
• La veille quotidienne	8'01

### Module 9.3 : La communauté du Community manager

• Comprendre et entretenir sa communauté	7'40
• Construire et développer sa communauté	18'23
• Quiz de module	6'00

### TOTAL :

**2'21'15**

# Techniques de vente omnicanal

(19'04'05 heures)

## ★ OBJECTIFS

- Utiliser des outils numériques pour augmenter ses ventes en magasin comme à distance.
- Utiliser des outils d'analyse connectés pour identifier sa cible et analyser son marché.

### Module 10 : Mettre en ligne des photos avec Canva

• Présentation du tableau de bord	6'47
• Rechercher un modèle	3'02
• Découvrir l'outil de création	12'07
• Modifier vos modèles	10'10
• Supprimer l'arrière-plan et modifier une photo	10'16
• Appliquer des effets sur votre photo	3'45
• Partager votre photo	7'01
<b>TOTAL :</b>	<b>53'08</b>

## ❶ INFORMATIONS

- **Public :** Professionnels de l'Immobilier ou du crédit
- **Prérequis :** Aucun
- **Durée :** 19h04

## 🏛 FINANCEMENT

Une action de formation peut faire l'objet d'une prise en charge OPCO. Compétences First identifie et vous accompagne dans les démarches de financement.

## ❖ MOYENS

### Pédagogiques :

- Apports théoriques
- Études de cas
- Questions/Réponses

### Matériels :

- Ordinateurs / Tablettes / Smartphones
- Paperboard

### Méthodes d'évaluation :

- Quiz
- QCM

## 📞 CONTACT

### Tél :

01 87 66 02 19

### E-mail :

contact@immoforma.fr

### NDA :

76311071831

### Nom de l'accompagnateur :

Anthony PITKANITSOS

### Module 11 : Utiliser les réseaux sociaux comme levier de communication et outils de vente

• Les indicateurs clés de performance à analyser	16'24
• La e-réputation	14'16
• La veille concurrentielle et la veille sociale médias	10'10

### Module 11.1 : Le projet social media

• Le projet social média	10'44
• Chef de projet	12'23
• Planification	5'58
• Le Cycle de vie du projet - Exploration	8'00
• Le Cycle de vie du projet - Préparation	9'13
• Le Cycle de vie du projet - Mise en œuvre	6'03
• Le Cycle de vie du projet - Finalisation	3'04
• Le reporting	8'46
• Exemples de projets social média	5'28
• Création de contenus et budgets	11'05
• Diffusion du contenu	9'34
• Quiz de module	6'00

### TOTAL :

**217'08**

### Compétence principale 5 : Comprendre son environnement de vente

### Module 12 : Comprendre son environnement de vente

• Le bouche-a-oreille	10'59
• Les fondamentaux d'une recommandation réussie	6'53
• Découvrez nos (13) conseils pour faire de votre salon professionnel une vitrine accueillante	11'01
• Quelle stratégie marketing pour vendre en B2C : quelles sont les bonnes pratiques du moment ?	9'01
• Qu'est-ce que l'UX ?	5'47
• Les différents outils de communication	10'41
• Comprendre son environnement de vente	10'10
• Comprendre les différents supports de vente et leurs impacts	3'47

## ⌚ HORAIRES

Libres en E-learning



Mis à jour : Mai 2025

# Techniques de vente omnicanal

(19'04'05 heures)

## ★ OBJECTIFS

- Utiliser des outils numériques pour augmenter ses ventes en magasin comme à distance.
- Utiliser des outils d'analyse connectés pour identifier sa cible et analyser son marché.

• Comprendre Google Analytics et les reportings	8'46
• Comprendre LinkedIn et les reportings	17'23
• Construire sa E-réputation sur LinkedIn	14'16
• Comment traiter les données pour améliorer le processus de vente	16'24
• Répondre aux avis positifs et négatifs de Google	15'00
• Quiz de module	6'00
• L'utilisation des campagnes e-mailing et newsletters	10'00
• Utiliser les statistiques de Google Analytics	10'00
<b>TOTAL :</b>	<b>2'26'08</b>

## ❶ INFORMATIONS

- **Public :** Professionnels de l'Immobilier ou du crédit
- **Prérequis :** Aucun
- **Durée :** 19h04

• Test de satisfaction	5'00
<b>BONUS</b>	
<b>TOTAL :</b>	<b>19'04'05</b>

**TOTAL :** **2'31'08**

## 🏛 FINANCEMENT

Une action de formation peut faire l'objet d'une prise en charge OPCO. Compétences First identifie et vous accompagne dans les démarches de financement.

• Les 4 étapes indispensables de la prospection client	8'04
• 5 règles d'or pour mener sa prospection à la réussite	6'34
• 6 étapes clés pour une prospection commerciale digitale efficace	6'13
• Quelles sont les techniques de prospection commerciale efficaces ?	8'01
• La prospection commerciale par recommandation	7'31
• Phase de découverte : oubliez vos a priori !	7'42
• Besoins clients ... Pas d'erreurs d'interprétation	5'16
• L'art du Storytelling ou comment raconter une histoire qui fait vendre !	12'29
• Méthode QQOQCP : sachez utiliser les bonnes questions pour la découverte des besoins de vos clients.	8'28
• Comment prospector et vendre par téléphone ?	4'58
• Prospection commerciale : quelles sont les meilleures pratiques pour conclure une vente avec un prospect difficile ? Comment éveiller l'intérêt qui semble indifférent ?	7'12
• Comment réussir un plan de découverte et ainsi améliorer ses ventes ?	5'41
• Quiz de module	6'00
<b>TOTAL :</b>	<b>1'34'09</b>

## ❖ MOYENS

### Pédagogiques :

- Apports théoriques
- Études de cas
- Questions/Réponses

### Matériels :

- Ordinateurs / Tablettes / Smartphones
- Paperboard

### Méthodes d'évaluation :

- Quiz
- QCM

## 📞 CONTACT

### Tél :

01 87 66 02 19

### E-mail :

contact@immoforma.fr

### NDA :

76311071831

### Nom de l'accompagnateur :

Anthony PITKANITSOS

• Découvrez 7 astuces pour améliorer vos ventes par téléphone	10'53
• Comment booster votre performance en télévente ?	10'03
• Comment dépasser vos propres freins et mener votre téléprospection avec succès ?	14'03
• Vendre à un client par téléphone : voici quelques astuces pour améliorer votre technique d'approche	10'48
• Téléprospection : des erreurs à éviter ? Absolument !	8'59
• Comment augmenter vos prises de rendez-vous en téléprospection ?	8'59
• Script ou guide d'entretien téléphonique : l'indispensable préparation pour une déjouer les barrières lors de vos campagnes de télémarketing	3'31

## ⌚ HORAIRES

Libres en E-learning

# Techniques de vente omnicanal

(19'04'05 heures)

## ★ OBJECTIFS

- Utiliser des outils numériques pour augmenter ses ventes en magasin comme à distance.
- Utiliser des outils d'analyse connectés pour identifier sa cible et analyser son marché.

• Script téléphonique pour vos actions de prospection téléphonique : existe-t-il une méthode parfaite ?	4'15
• Nos conseils pour vous aider à réaliser des scripts d'appel efficaces pour atteindre vos objectifs	4'23
• Quiz de module	6'00
<b>TOTAL :</b>	<b>1'21'54</b>
<b>Total de bonus :</b>	<b>2'56'03</b>
<b>Total de la formation + Bonus :</b>	

## ❶ INFORMATIONS

- **Public :** Professionnels de l'Immobilier ou du crédit
- **Prérequis :** Aucun
- **Durée :** 19h04

21'59'55

## 🏛 FINANCEMENT

Une action de formation peut faire l'objet d'une prise en charge OPCO. Compétences First identifie et vous accompagne dans les démarches de financement.

## ❖ MOYENS

### Pédagogiques :

- Apports théoriques
- Études de cas
- Questions/Réponses

### Matériels :

- Ordinateurs / Tablettes / Smartphones
- Paperboard

### Méthodes d'évaluation :

- Quiz
- QCM

## L'accompagnement pédagogique

L'accompagnement pédagogique est assuré avec un formateur qui forme l'apprenant dans un parcours individuel, précisément adapté au besoin de l'apprenant dans le but d'obtenir la certification visée. En dehors des heures de formations prévues, l'organisme prévoit un accompagnement pour s'assurer de la satisfaction de l'apprenant, de la conformité administrative de son dossier ainsi qu'un temps particulier pour la préparation à la certification.

## L'accompagnement technique

En début de parcours, un accès e-learning est envoyé à l'apprenant. Son utilisation est facultative mais permet à l'apprenant d'assoir ses compétences théoriques. Les heures de connexion ne sont jamais décomptées des heures de formation prévues. L'apprenant a un accès à une plateforme développée en interne par Compétences First pour gérer les documents pédagogiques (Attestations, émargement, etc.).

## 📞 CONTACT

### Tél :

01 87 66 02 19

### E-mail :

contact@immoforma.fr

### NDA :

76311071831

### Nom de l'accompagnateur :

Anthony PITKANITSOS

## ⌚ HORAIRES

Libres en E-learning