

PROGRAMME DE FORMATION :

Développer sa performance commerciale

1. MODULE 1 : Comprendre et affirmer la valeur de son offre

A/ Méthode d'analyse de la concurrence

- Identifier les concurrents directs et leurs atouts et leurs faiblesses
- Identifier leur stratégie et leur robustesse

B/ Formaliser ses forces et faiblesses (SWOT)

- Découvrir l'analyse SWOT (Forces faiblesses risques et opportunités)
 - Dégager les axes de travail à travailler dans sa stratégie
-

2. MODULE 2 : Construire une stratégie commerciale

A/ Analyser et définir sa cible client

- Mettre en lumière des cibles types et leurs modes de consommation
- Identifier des nouvelles cibles potentielles
- Appréhender l'expérience client

B/ Construire son business plan

- Définir les cibles à atteindre
 - Construire les actions nécessaires pour les atteindre
 - Formaliser dans un business plan
-

3. MODULE 3 : Démystifier l'acte de vente

A/ Comprendre les attentes clients

- Les besoins fondamentaux
- Les motivations d'achat

B/ Les étapes de l'acte de vente

- Prendre contact avec son client.
- Découvrir ses besoins.
- Reformuler sa demande.
- Proposer le bon produit ou le bon service.
- Répondre aux objections du client.
- Conclure la vente.
- Réaliser le suivi.
- Rayonner sur les réseaux sociaux.

4. MODULE 4 : Vendre avant de négocier

A/ Réussir son premier contact

- Expérience client
- Accueil et posture du vendeur
- Aménagement du point de vente

B/ Comprendre l'écoute active

- Principes de l'écoute active
- Mise en pratique

C/ Repérer les motivations d'achat

- Principes du SONCAS
- Mise en situation

5. MODULE 5 : Gérer les objections et les clients difficiles

A/ Découvrir la technique du CRAC

- CRAC et mise en application

B/ Premières techniques pour les clients difficiles

- Identifier les profils et leur motivation
- Reprendre la main sur l'espace et l'environnement
- Déculpabiliser

Evaluation des connaissances

Mise à jour le 30 oct 2023