

# Programme de Formation

## Le Parcours client maîtrisé : conseiller, vendre, fidéliser

### Organisation

**Durée :** 14 heures

**Mode d'organisation :** Présentiel

### Contenu pédagogique

#### **Public visé**

Cette formation s'adresse à tous les collaborateurs qui sont amenés à échanger et/ou négocier avec des clients. Cela inclut, mais ne se limite pas à, des professionnels de la vente, des conseillers clientèle, ainsi que toute personne souhaitant améliorer ses compétences relationnelles et de négociation.

Le public visé peut inclure des débutants dans le domaine de la vente, tout comme des professionnels expérimentés cherchant à affiner leurs techniques. En raison de la diversité des participants, la formation est conçue pour être adaptée aux différents niveaux de compétence.



#### **Objectifs pédagogiques**

Cette formation vise à développer la capacité de négociation et à améliorer la qualité relationnelle des participants. Les objectifs pédagogiques spécifiques incluent :

- Être plus rapide dans l'atteinte des objectifs de vente.
- Être plus efficace dans sa communication, tant en tant qu'émetteur que récepteur.
- Être plus apte à négocier en gardant à l'esprit un accord gagnant-gagnant.
- Adopter une communication fluide et claire avec les interlocuteurs.

En somme, les participants sortiront de cette formation non seulement avec des compétences techniques, mais également avec une meilleure confiance en eux dans leurs interactions professionnelles.



#### **Description**

Le programme est conçu pour développer les compétences essentielles en matière de négociation et de relation client. Cette formation est dispensée sur une durée de 2 jours, totalisant 14 heures de cours, et est divisée en deux modules principaux.

Le Module 1 se concentre sur le développement des capacités relationnelles. Au cours de ce module, les participants apprendront :

- Les fondamentaux de la communication
- Comment rendre la communication efficace pour réussir les interactions
- Les différents types de relations interpersonnelles
- Les distinctions entre conversation et entretien, et leur impact
- L'importance de la relation dans l'acte de vente

Le Module 2 est axé sur la conduite de l'entretien de vente. Les stagiaires aborderont des sujets tels que :

- La structuration de l'entretien pour augmenter l'efficacité
- La préparation d'un plan de découverte et comment se présenter de manière claire
- Les techniques de questionnement pour obtenir des réponses pertinentes
- Le traitement des objections pour recentrer le dialogue



- Les biais cognitifs en vente
- Les techniques de vente pour une conclusion gagnant-gagnant
- L'engagement réciproque pour un objectif commun



### **Prérequis**

Les pré-requis pour participer à cette formation incluent :

- Être capable de comprendre, lire et écrire le français, ce qui est essentiel pour suivre le contenu de la formation.
- Être apte à son poste de travail, ce qui implique une certaine expérience ou familiarité avec les interactions clients.

Ces pré-requis garantissent que tous les participants peuvent tirer le meilleur parti de la formation et s'engager activement dans les activités pédagogiques proposées.



### **Modalités pédagogiques**

La formation utilise une approche pédagogique active et participative. Les méthodes mobilisées comprennent :

- Des outils concrets et accessibles pour faciliter l'apprentissage.
- Des mises en situation réelles via des jeux de rôle et des sketches.
- Une interaction constante entre le formateur et les participants pour maximiser l'engagement.

Cette approche permet aux stagiaires de non seulement assimiler des théories, mais également de les appliquer directement à leur contexte professionnel, garantissant ainsi une pérennité des compétences acquises.



### **Moyens et supports pédagogiques**

Supports de cours numériques



### **Modalités d'évaluation et de suivi**

Les modalités d'évaluation de cette formation incluent :

- Une évaluation diagnostique au début pour établir le niveau de connaissances des participants.
- Des évaluations formatives à la fin de chaque module pour permettre aux apprenants de mesurer leur progression.
- Une évaluation finale pour valider les compétences acquises, se présentant sous forme de QCM.

À la fin de la formation, une attestation de fin de formation sera remise à chaque participant, certifiant les compétences développées au cours de la session.



### **Informations sur l'admission**

Les inscriptions doivent être effectuées au plus tard 48 heures avant le début de la formation



### **Informations sur l'accessibilité**

Des mesures d'accessibilité sont mises en place pour garantir que tous les participants, y compris ceux en situation de handicap, peuvent suivre la formation.