Parcours Relation Client & Performance Commerciale (5 modules) - formation sur mesure

Durée	17 Jours - (136 Heures)
Pré-requis	Aucun (une première expérience commerciale est un plus)
Public	Tout public, notamment les dirigeants d'entreprise et les salariés en contact avec la clientèle (conseillers de vente, employés de commerce, responsables de rayon, commerçants, artisans)
Intervenants	Formateur issu du commerce
Nb participants	1 à 5
Prix	Sur devis (durée, nombre de participants, lieu) ou voir convention
Financement	OPCO, AGEFICE, FIF PL, FAFCEA ou entreprise, sous réserve de l'accord du financeur
Modalité d'accès	Inscription par téléphone au 01 34 25 80 37, par mail à contact@pyramidia.fr ou via notre formulaire de contact sur notre site internet www.pyramidia.fr
Date	Voir convention
Lieu	Voir convention
Délai d'accès	8 jours à 3 mois entre la demande et le début de la formation
Accessibilité	L'organisme de formation étudiera l'adaptation des moyens de la prestation pour les personnes en situation de handicap. Référent handicap : Hugo Chaussavoine – contact@pyramidia.fr ou 01 34 25 80 37
Obligations réglementaires	Aucune

Méthode pédagogique :
Alternance d'apport théorique et d'entraînements. Mise en pratique par les stagiaires sur des cas types et/ou sur des cas typiques de l'entreprise. Jeux de rôles et mises en situation.

Outil pédagogique :
Supports papier et/ou numérique

Évaluation :
Exercices de validation en continu et des appréciations tout au long de la formation : une note en pourcentage avec grille d'évaluation d'entrée et de sortie + Évaluation de la satisfaction du stagiaire par un questionnaire.

Validation :
Attestation de fin de formation (formation non certifiante)

OBJECTIF

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Accueillir et conseiller le client
- Conduire une vente et fidéliser le client
- Valoriser l'image commerciale de l'entreprise
- Améliorer durablement la satisfaction client et les performances commerciales

PROGRAMME

MODULE 1 : Techniques de vente & développement commercial (32 heures)

Objectifs du module : Identifier les attentes du client - Conduire un entretien de vente - Argumenter efficacement - Traiter les objections - Conclure une vente - Développer son chiffre d'affaires

Séquence 1 : Les fondamentaux de la vente (4 heures)

- Identifier le rôle du conseiller commercial
- Comprendre les nouvelles attentes des consommateurs
- Les comportements d'achat
- Les facteurs clés de réussite commerciale

Séquence 2 : Découvrir les besoins du client (6 heures)

- Les techniques de questionnement
- L'écoute active
- La reformulation
- Identifier les motivations d'achat
- Détecter les freins

Séquence 3 : Construire un argumentaire convaincant (8 heures)

- Les caractéristiques
- Les avantages
- Les bénéfices clients
- Adapter son argumentaire
- Valoriser son offre

Séquence 4 : Répondre aux objections (6 heures)

- Comprendre les objections
- Les techniques de traitement
- Transformer les objections en opportunités
- Gérer les hésitations

Séquence 5 : Conclure la vente et développer son chiffre d'affaires (8 heures)

- Les signaux d'achat
- Les techniques de conclusion
- Vente additionnelle
- Vente complémentaire
- Développer son activité commerciale
- Élaborer son plan d'actions commerciales

MODULE 2 : Relation client & fidélisation commerciale (28 heures)

Objectifs du module : Créer une relation durable avec ses clients afin d'améliorer leur satisfaction et leur fidélité.

Séquence 1 : Comprendre la relation client (4 heures)

- Les attentes du client
- Les émotions dans l'acte d'achat
- La satisfaction client
- Les leviers de fidélisation

Séquence 2 : Communiquer efficacement avec ses clients (8 heures)

- Communication verbale
- Communication non verbale
- L'écoute active
- L'empathie
- La reformulation
- L'assertivité

Séquence 3 : Gérer les situations difficiles (8 heures)

- Les réclamations
- Les conflits
- Les clients mécontents
- Désamorcer les tensions
- Trouver des solutions adaptées

Séquence 4 : Construire une stratégie de fidélisation (8 heures)

- Les outils de fidélisation
- Les programmes relationnels
- Les réseaux sociaux
- La reconquête des clients
- Les indicateurs de satisfaction

MODULE 3 : Accueil commercial & expérience client (28 heures)

Objectifs du module : Créer une première impression positive et offrir une expérience client différenciante.

Séquence 1 : Les fondamentaux de l'accueil (4 heures)

- Les enjeux de l'accueil
- Les attentes du client
- Les différents types d'accueil

Parcours Relation Client & Performance Commerciale (5 modules) - formation sur mesure

PROGRAMME (SUITE)

- Les valeurs de l'entreprise

Séquence 2 : Maîtriser l'accueil physique (8 heures)

- La posture professionnelle
- Le langage corporel
- La première impression
- Les attitudes positives
- Personnaliser son accueil

Séquence 3 : Maîtriser l'accueil téléphonique (8 heures)

- Les techniques d'accueil téléphonique
- Identifier le besoin
- Faire patienter
- Transférer un appel
- Prendre un message
- Gérer les appels difficiles

Séquence 4 : Développer une expérience client différenciante (8 heures)

- Le parcours client
- Les moments clés
- Les irritants
- Les attentes
- Personnaliser l'expérience
- Développer la satisfaction client

MODULE 4 : Optimiser l'attractivité commerciale du point de vente (24 heures)

Objectifs du module : Valoriser l'offre commerciale pour favoriser les ventes.

Séquence 1 : Les fondamentaux du merchandising (6 heures)

- Les comportements d'achat
- Les zones chaudes
- Les zones froides
- Les principes du merchandising

Séquence 2 : Valoriser son offre commerciale (8 heures)

- Implantation des produits
- Facing
- Cross-merchandising
- Théâtralisation
- Signalétique

Séquence 3 : Piloter la performance commerciale (6 heures)

- Les indicateurs commerciaux
- Analyse des ventes
- Rotation des produits
- Ajuster son implantation

Séquence 4 : Construire un plan d'amélioration (4 heures)

- Diagnostic du point de vente
- Prioriser les actions
- Construire son plan d'amélioration

MODULE 5 : Conseil client & valorisation de l'image commerciale (24 heures)

Objectifs du module : Développer une posture de conseil afin de renforcer l'image professionnelle de l'entreprise.

Séquence 1 : Adopter une posture de conseil (6 heures)

- Identifier les attentes
- Conseiller avec pertinence
- Accompagner la décision
- Créer une relation de confiance

Séquence 2 : Valoriser son image professionnelle (6 heures)

- Communication professionnelle
- Présentation
- Posture
- Crédibilité

Séquence 3 : Représenter l'image de son entreprise (6 heures)

- Les valeurs de l'entreprise
- L'image de marque
- La cohérence du discours
- L'engagement professionnel

Séquence 4 : Pérenniser la relation commerciale (6 heures)

- Développer la recommandation client
- Transformer un client en ambassadeur
- Les bonnes pratiques de suivi
- Construire son plan d'amélioration individuel