



TECHNIQUES DE VENTE ET STRATÉGIES RELATIONNELLES

Durée : 2 jours (14 heures)

La formation Techniques de Vente et Stratégies Relationnelles de Coachlife Formation permet aux participants de développer des compétences clés pour optimiser leur approche commerciale et établir des relations durables avec leurs clients.

Objectifs opérationnels :

- **Maîtriser les techniques de vente** : Acquérir une méthodologie éprouvée pour identifier les besoins clients, argumenter efficacement et conclure une vente.
- **Renforcer les compétences en communication relationnelle** : Développer une écoute active et une communication empathique pour instaurer une relation de confiance avec les clients.
- **Optimiser le parcours client** : Savoir guider le client à travers un parcours fluide et engageant, depuis la prospection jusqu'à la fidélisation.
- **Analyser et adapter son approche commerciale** : Savoir évaluer la situation et personnaliser les techniques de vente selon le type de client et le contexte.
- **Gérer les objections et les situations difficiles** : Acquérir des techniques pour répondre efficacement aux objections et maintenir une relation positive, même en situation complexe.

Compétences Visées :

- **Techniques de prospection et d'identification des besoins** : Savoir poser les bonnes questions et analyser les besoins réels des clients.
- **Argumentation commerciale et gestion des objections** : Maîtriser les arguments adaptés à chaque situation et gérer les résistances des clients.
- **Fidélisation et suivi client** : Développer des stratégies pour fidéliser les clients et maintenir une relation sur le long terme.
- **Gestion de la relation client** : Utiliser les outils et les stratégies pour optimiser chaque étape de la relation commerciale.
- **Prise de décision et gestion de son activité commerciale** : Savoir prendre des décisions efficaces pour améliorer ses performances et optimiser son temps.

Cette formation permet aux participants de se positionner en véritables partenaires de leurs clients, en adoptant une approche respectueuse et orientée vers les solutions, pour renforcer leur impact commercial.

AVANTAGES POUR LES COLLABORATEURS

La formation **Techniques de Vente et Stratégies Relationnelles** permet aux collaborateurs de développer leurs compétences commerciales, améliorer leur relation client et augmenter leur performance en adaptant leurs stratégies à des situations variées

AVANTAGES POUR L'ENTREPRISE

La formation **Techniques de Vente et Stratégies Relationnelles** de Coachlife.fr offre de nombreux avantages pour l'entreprise. En optimisant les compétences commerciales de vos équipes, cette formation améliore l'efficacité des négociations, booste les taux de conversion et favorise des relations clients durables et de qualité. Les collaborateurs apprennent à mieux comprendre les besoins des clients, à adapter leur discours et à gérer des situations complexes avec confiance et aisance. Grâce à des stratégies relationnelles percutantes, l'entreprise renforce sa compétitivité, améliore sa satisfaction client et augmente son chiffre d'affaires tout en cultivant une culture de collaboration et de bien-être au sein des équipes.

PROGRAMME

Programme de la formation

1. Introduction à la méthode

Présentation des principes de la méthode

Avantages de cette approche pour les techniques de vente

2. Les étapes de la méthode ODACE appliquées aux techniques de vente

Organisation

Préparation et planification des actions commerciales

Gestion efficace du temps et des ressources

Détermination

Développement d'un état d'esprit gagnant

Fixation d'objectifs SMART (Spécifiques, Mesurables, Atteignables, Réalistes, Temporels)

Approche

Techniques d'accroche et de prise de contact

Création d'un climat de confiance (méthode HPR3.0)

Conversation

Conduite d'un entretien de vente structuré (méthode HPR3.0)

Techniques de questionnement et d'écoute active

Engagement

Techniques de closing et de conclusion de vente

Gestion des objections et négociation

3. Stratégies relationnelles avancées

Développement de l'intelligence émotionnelle

Adaptation aux différents profils clients (méthode DISC)

Techniques de fidélisation et de suivi client

4. Techniques de vente complémentaires

Upselling, cross-selling et downselling

Vente consultative et conseil expert

Utilisation de la méthode CAB (Caractéristiques, Avantages, Bénéfices)¹

5. Mise en pratique

Jeux de rôle et simulations de situations de vente

Analyse de cas pratiques et retours d'expérience

6. Optimisation et suivi

Analyse des performances et identification des axes d'amélioration

Élaboration d'un plan d'action personnalisé

MÉTHODE ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active et participative, proposant une alternance d'apports théoriques, d'exercices pratiques, d'échanges, d'ateliers et de mises en situations.

- Exposés théorique
- Support de cours détaillé
- Grilles d'évaluation pour les jeux de rôle
- Démonstrations pratiques
- Jeux de rôles
- Mises en situation réelles
- Utilisation de supports vidéo et multimédias

LA MÉTHODE D'ÉVALUATION ET SUIVI D'EXÉCUTION

- Évaluation continue lors des exercices pratiques
- Auto-évaluation des participants
- Une feuille d'émargement renseignée est à signer par le stagiaire et le formateur par demi-journée de formation
- Outils d'analyse SONCAS et SIMAC
- Suivi post-formation à 1 mois
- Questionnaire d'évaluation de la formation

LA VALIDATION DE LA FORMATION

Une attestation mentionnant les objectifs et les compétences visées, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation sera remise au(x) stagiaire(s) à l'issue de la formation.

FORMAT ET PUBLIC

– Durée et Format : 2 jours en présentiel.

– Public cible : Commerciaux, entrepreneurs, professionnels de la vente

INTERVENANTS

Professionnels expérimentés, formés et assurés professionnellement spécifiquement pour l'enseignement des techniques développement commercial.