



Passion, Formation & Coaching

15h

6H de e.learning | 6h de classe virtuelle
1,5h coaching individuel | 1,5h de certification

Parcours Vente Devenir vendeur leader coach

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Identifier les attentes des clients d'aujourd'hui
- Mettre en application les gestes d'une relation client d'excellence
- Prendre conscience des différents profils de personnalité des clients et de la nécessité d'adapter sa communication
- Argumenter sur la motivation client grâce à un questionnement adapté et une écoute active
- Gérer les situations et clients difficiles avec calme et professionnalisme

PROGRAMME

PRELABLEMENT A LA FORMATION

Questionnaire d'auto positionnement
Teaser de présentation du programme
Consignes pour suivre une formation en e.learning

E.LEARNING

00- VENDEUR A L'ERE DU DIGITAL

01- PASSION DE SERVIR

Prendre conscience de la valeur client
Les équipes qui gagnent
Accueillir son client comme son invité
Passion de servir jusqu'au bout

02- PERSONNALISER SA COMMUNICATION POUR MIEUX VENDRE

Découverte du modèle Process Com
Les 6 types de personnalités
Apprendre à reconnaître le profil de son interlocuteur
Mieux communiquer pour mieux vendre

CLASSE VIRTUELLE - 3h -

03- PROJET ET SOLUTIONS CLIENT

Débriefes vente
Le bon questionnement
Les pièges à éviter
Savoir écouter
Solutions clients

CLASSE VIRTUELLE - 3h -

04- SITUATIONS ET CLIENTS DIFFICILES

Poser les bonnes bases
Les 4 clés pour bien réagir
10 situations clients

COACHING INDIVIDUEL - 1,5h -

Retour sur les besoins spécifiques
Mises en situation sur les axes de progrès

CERTIFICATION

Public :

Vendeurs

Prérequis :

Aucun prérequis concernant l'expérience

Matériel nécessaire

Disposer d'un ordinateur avec caméra, d'une connexion internet haut débit, et éventuellement d'un casque pour une meilleure qualité de son et faciliter la concentration.

Méthodes et moyens pédagogiques :

Blended learning

E.learning : espace personnel sur site avec suivi personnalisé

> Vidéos de e.learning multipliant les supports et logiciels interactifs (films, ppt, Prezi, Genially, Powtoon)

> Apports théoriques, illustrations et activités pédagogiques

> Fiches mémo en pdf

> Activités pédagogiques à réaliser en dehors du visionnage (durée totale 1h15)

> Classes virtuelles via Zoom

> Accompagnement individuel. mises en situations

Accompagnement FOAD

A tout moment le participant peut solliciter Ose-Formations pour une question d'ordre technique ou pédagogique.

Validation des acquis :

QCM de validation des acquis à l'issue de chaque module

Certification finale devant un jury

Formateur :

> Jérôme Sartre

Expert vente.

20 ans d'expérience magasin

Coach certifié ICI

Certifié Process Com

Nous consulter pour toutes les questions relatives à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap.