



# « Force de Vente »

*Mener une négociation dans un cadre professionnel*

*« Se former, c'est comprendre son avenir »*

# FORMATION

## « Conduire les différentes étapes d'une vente »

La vente est un métier qui n'admet pas l'improvisation  
Un proverbe commercial dit :

*« Celui qui néglige de se préparer doit se préparer à être négligé »*

Cette formation a pour but de vous apprendre à maîtriser les différentes phases de l'entretien de vente. Chaque étape de l'acte de vente est mise en situation réelle, en fonction de votre environnement professionnel et de votre profil commercial. Accompagner un vendeur ou un négociateur dans l'amélioration de son potentiel par la formation commerciale ne revient pas à lui donner des méthodes et des recettes toutes faites.

**Pour nous, faire progresser un vendeur c'est :** développer sa capacité d'adaptation, le responsabiliser, le placer dans la bonne posture, lui permettre de mieux vendre.

### OBJECTIFS

---

- Utiliser des outils numériques pour augmenter ses ventes en magasin comme à distance
- Maîtriser les différentes étapes de l'entretien de vente.
- Utiliser les outils d'analyse connectés pour identifier sa cible et analyser son marché
- Rendre le client acteur de la vente et de la promotion des produits et des services
- Identifier et formuler la conclusion de la vente.

### PUBLIC

---

Tout Public.

### PREREQUIS

---

**MAITRISER LES BASES D'UN ORDINATEUR, AVOIR UNE CONNEXION INTERNET STABLE**

## **DUREE**

---

La durée de l'action de formation est estimée à 15 heures, dont :

**Type** **15 heures** en e-learning à distance.

---

Formation à distance.

## **PERIODE DE REALISATION**

---

Les Formations ont été conçues pour être réalisées en 4 semaines\*, Nous vous recommandons de suivre ce rythme pédagogique pour faciliter votre apprentissage.

## **METHODES PEDAGOGIQUES**

---

Prise de contact par téléphone et par mail pour convocation et envoi de lien de connexion

## **Evaluation**

---

Exercices d'application en contrôle continu qui se fera sur la plateforme e-learning de **CL Formations & Conseils** en cours de formation.

## **Sanction**

---

Formation certifiante éligible au CPF : inscrit au Répertoire Spécifique des certifications et habilitation. Excellens (Fiche RS : 5153)

Inscription à la certification directement auprès de votre conseiller pédagogique de CL Formations & Conseils .

(\*) NEANMOINS VOUS DISPOSEZ SUIVANT LA FORMULE DE 2 OU 3 MOIS POUR REALISER VOTRE ACTION DE FORMATION

# PROGRAMME

## SEQUENCE A DISTANCE

### Partie 1 : Visionnage des vidéos de cours à distance et réalisation des exercices

#### Introduction

Durée moyenne  
estimée

#### La compréhension basique du processus de vente

- Quels sont les différents types de cycles de vente ?
- Vente en B2B ou B2C : modalités applicables par le vendeur et dispositions diverses
- Abordons les spécificités de la vente en B2B
- La vente en B2C : particularités
- Qu'est ce que la règle des 4 C dans l'univers de la vente ?
- Abordons le plan de vente et les 7 étapes de la vente incontournables pour atteindre vos objectifs
- Comment intéresser vos prospects et clients avec un elevator pitch commercial 1h50
- Qu'est-ce que le Customer Centrique Selling ?
- Parlons de l'omnicanalité et de son impact dans l'organisation commerciale
- Quels sont les motivations et les freins à l'achat des clients ?
- Adoptez la vente attitude
- 10 conseils pour pratiquer l'écoute active
- Quelle qualité et quelles conditions pour finaliser une vente ?
- Et si, dans le business, l'empathie était la principale compétence ? A quoi sert-elle ?
- Quiz de module

#### Objectif :

Acquérir ou renforcer les compétences nécessaires à la fonction commerciale  
Identifier et formuler la conclusion de la vente

**Travaux à réaliser :** Le stagiaire devra accomplir les travaux et activités suivants : QCM

## La prospection et la découverte client

- Les 4 étapes indispensables de la prospection client
- 5 règles d'or pour mener sa prospection à la réussite
- 6 étapes clés pour une prospection commerciale digitale efficace
- Quelles sont les techniques de prospection commerciale efficaces ?
- La prospection commerciale par recommandation
- Phase de découverte : oubliez vos a priori ! 1H35
- Besoins clients ... Pas d'erreurs d'interprétation
- L'art du Storytelling ou comment raconter une histoire qui fait vendre !
- Méthode QQQCP : sachez utiliser les bonnes questions pour la découverte des besoins de vos clients
- Comment prospecter et vendre par téléphone ?
- Prospection commerciale : quelles sont les meilleures pratiques pour conclure une vente avec un prospect difficile ? Comment éveiller l'intérêt qui semble indifférent ?
- Comment réussir un plan de découverte et ainsi améliorer ses ventes ?
- Quiz de module

**Objectifs :** Acquérir ou renforcer les compétences nécessaires à la fonction commerciale

**Travaux à réaliser :** Le stagiaire devra accomplir les travaux et activités suivants : QCM

## Le marketing d'avant-vente

- Le bouche-à-oreille
- Les fondamentaux d'une recommandation réussie
- Découvrez nos (13) conseils pour faire de votre salon professionnel une vitrine accueillante
- Quelle stratégie marketing pour vendre en B2C : quelles sont les bonnes pratiques du moment ?
- Qu'est-ce que l'UX ?
- Les différents outils de communication
- Comprendre son environnement de vente
- Comprendre les différents supports de vente et leurs Impacts 2H25
- Comprendre Google Analytics et les reportings
- Comprendre LinkedIn et les reportings
- Construire sa E-réputation sur LinkedIn
- Comment traiter les données pour améliorer le processus de vente

- Répondre aux avis positifs et négatifs de Google
- Quiz de module

### **Objectifs :**

Acquérir ou renforcer les compétences nécessaires à la fonction commerciale

**Travaux à réaliser :** Le stagiaire devra accomplir les travaux et activités suivants : QCM

### **Les techniques de vente**

- Comment bien préparer son premier rendez-vous commercial ?
- Qu'est-ce que la règle des 4 x 20 pour bien débiter un entretien commercial ?
- Quelles sont les techniques de questionnement à maîtriser pour mener à bien son entretien de vente ?
- Comment reformuler ?
- Qu'est-ce qu'un bon argumentaire commercial ?
- Comment réussir sa vente en 10 étapes ?
- Quels outils pour mieux vendre ?
- 3 conseils pour doper vos ventes 2H37
- Quelles sont les meilleures techniques de vente du moment ?
- Comment mieux vendre ?
- Conclure une vente : 13 règles d'or conclure une vente
- Conclure une vente : 10 techniques qui fonctionnent !
- Techniques de vente en magasin, comment augmenter son chiffre d'affaires ?
- Quels sont les 8 freins à l'achat les plus couramment rencontrés ?
- Qu'est-ce qu'un mobile d'achat appelé aussi motivation d'achat ? Et comment décrypter les motivations d'achat de vos clients ?
- Qu'est-ce que la méthode de vente SIMAC utilisée par la force de vente de nombreux grands groupes internationaux ?
- Entrepreneurs, découvrez les 6 meilleures techniques de ventes pour vous aider à faire décoller votre business
- Quiz de module

**Objectif :** Connaitre les techniques d'écoute et de découverte des besoins du client

**Travaux à réaliser :** Le stagiaire devra accomplir les travaux et activités suivants : QCM, Quiz

## La prospection téléphonique

- Découvrez 7 astuces pour améliorer vos ventes par téléphone
- Comment booster votre performance en télévente ?
- Comment dépasser vos propres freins et mener votre téléprospection avec succès ?
- Vendre à un client par téléphone : voici quelques astuces pour améliorer votre technique d'approche
- Téléprospection : des erreurs à éviter ? Absolument ! 1H20
- Comment augmenter vos prises de rendez-vous en téléprospection ?
- Script ou guide d'entretien téléphonique : l'indispensable préparation pour une déjouer les barrières lors de vos campagnes de télémarketing
- Script téléphonique pour vos actions de prospection téléphonique : existe-t-il une méthode parfaite ?
- Nos conseils pour vous aider à réaliser des scripts d'appel efficaces pour atteindre vos objectifs
- Quiz de module

### Objectif :

**Travaux à réaliser :** Le stagiaire devra accomplir les travaux et activités suivants : QCM Quiz.

## La négociation

- Quelques exemples d'argumentation et de traitement des objections fréquentes
- Négocier et défendre ses marges
- Déjouer les pièges des acheteurs dans les négociations difficiles
- Comment débloquer une vente ? 1H23
- Les 5 erreurs à ne pas commettre en négociation commerciale
- 7 techniques pour réussir ses négociations commerciales
- Techniques de Closing : remportez vos deals grâce au traitement des objections de vos prospects
- Comment répondre aux objections commerciales les plus fréquemment rencontrées ?
- Comment gérer les objections clients ?
- Quiz de module

**Objectif :** Acquérir ou renforcer les compétences nécessaires à la fonction commerciale

**Travaux à réaliser :** Le stagiaire devra accomplir les travaux et activités suivants : QCM, Quiz

## **L'après -vente et la fidélisation**

- Pourquoi fidéliser ses clients ?
- Pourquoi s'intéresser à la fidélisation client ?
- L'importance de la vente pour garantir la fidélité client
- Découvrez 5 conseils pour fidéliser un client
- L'écoute : clé de la relation clients
- Vendeurs : soyez au top de votre relation client
- Optimiser la gestion de son portefeuille clients
- Quelles sont les meilleures stratégies pour développer son portefeuille client ?
- Le début de la relation client ou comment bien gérer l'après-vente et la fidélisation
- Comment soigner sa relation client avec un site web ?
- Comment se différencier en temps de crise ? 2H45
- Quelles sont les meilleures stratégies en matière de fidélisation client ?
- Comment optimiser la gestion de votre portefeuille clients à l'heure du digital ?
- La satisfaction client, l'une des meilleures techniques de fidélisation
- Les conséquences de l'insatisfaction client
- Qu'est-ce que la relation client et comment soigner sa mise en application au sein de votre entreprise ?
- Comment enrichir une relation client à distance dans une organisation omnicanale ?
- Et si vous écoutiez vos clients mécontents ou insatisfaits ?
- Quelle est l'importance de cette écoute dans la fidélisation ?
- Quiz de module
- Quiz final
- Étude de cas (Argumentaire de vente sur un produit ou une prestation)
- Test de satisfaction

**Total Temps estimé à distance** **14h00**

Au cours de la réalisation de l'action, des supports de cours digitalisés en vidéos sont mis à la disposition du stagiaire, sur une plateforme e-learning accessible à l'url [clformationsetconseils.cloudelearning.fr](http://clformationsetconseils.cloudelearning.fr)

Le suivi de l'action de formation, pour la séquence réalisée à distance, sera effectué au moyen de travaux que le stagiaire devra réaliser sur ordinateur sur la plateforme pédagogique e-



learning de **C L Formations & Conseils** <https://clformationsetconseils.cloudelearning.fr>, ou sur des logiciels tiers.

Les exercices et travaux à effectuer par le stagiaire prendront la forme de tests, quizz ou mises en situation professionnelle. Ceux-ci devront être réalisés tout au long de la période de réalisation de l'action de formation.

A l'issue de la formation, les stagiaires recevront **une attestation de formation** de la part de CL Formations & Conseils. Celle-ci sera envoyée par mail.

### **Modalités d'inscription :**

Votre formation démarrera à la **date choisie\*** lors de votre inscription. Cette inscription se fait en ligne et vous indique explicitement le montant de vos droits CPF. Elle est possible par téléphone au 09.52.80.17.58 ou par mail à [contact@cl-formationsetconseils.fr](mailto:contact@cl-formationsetconseils.fr).

En début de formation, vous recevrez par mail vos identifiants d'accès à notre plateforme en ligne qui contient l'ensemble des supports, vidéos et exercices à réaliser à la maison.

Un délai minimum **obligatoire et incompressible** entre la validation de la demande d'inscription par l'organisme de formation sur mon compte formation et l'entrée en formation du stagiaire de **11 jours ouvrés**.

Si vous êtes en situation d'handicap, merci de contacter notre référent handicap : [lucas.lombard@cl-formationsetconseils.fr](mailto:lucas.lombard@cl-formationsetconseils.fr)

### **Modalités d'assistance du stagiaire lors de la séquence de formation réalisée à distance.**

*1/Les compétences et les qualifications des personnes chargées d'assister le bénéficiaire de la formation.*

Meriem Pierrot : Monitrice, Master en Management et qualité, consulting formatrice auditrice en vente, management, gestion de la vente et du marketing consulting en commerce, vente et management.

**Un coach personnel parraine la formation** pour que le stagiaire puisse poser des questions et ne soit pas lâché sans accompagnement devant le contenu de la formation. Ce point est crucial pour le suivi d'une formation entièrement en ligne.

\*Session garantie dans le respect des conditions d'inscription définies par le CPF

***2/Les modalités techniques selon lesquelles le stagiaire est accompagné ou assisté, les périodes et les lieux mis à disposition pour s'entretenir avec les personnes chargées de l'assister ou les moyens dont il dispose pour contacter ces personnes.***

Pendant toute la durée de la formation, le stagiaire est accompagné via la messagerie intégrée à la plateforme e-learning de **CL Formations & Conseils**, il peut également demander un accompagnement technique ou pédagogique par e-mail, par téléphone sur laquelle le stagiaire peut échanger en direct avec son moniteur via la plateforme **Calendly** ou l'équipe pédagogique.

Le stagiaire peut contacter **CL Formations & Conseils** au 09.52.80.17.58, du lundi au vendredi de 9h à 12 h et de 14h à 17h ou à l'adresse [contact@cl-formationsetconseils.fr](mailto:contact@cl-formationsetconseils.fr) pour toute assistance d'ordre technique ou pédagogique.

***3/Les délais dans lequel les personnes en charge de son suivi sont tenues de l'assister en vue du bon déroulement de l'action, lorsque cette aide n'est pas apportée de manière immédiate.***

Une assistance sera apportée au stagiaire dans un délai de 24h ouvrables après l'envoi d'un e-mail à l'adresse : [contact@cl-formationsetconseils.fr](mailto:contact@cl-formationsetconseils.fr)

## **Moyens pédagogiques et techniques mis à disposition du stagiaire.**

Dans le cadre de la réalisation de la séquence de la formation réalisée à distance, un accès individuel sera ouvert au nom du stagiaire, sur la plateforme en ligne de **CL Formations & Conseils**. Cette plateforme pédagogique, qui prend la forme d'un e-learning Management System (L.M.S) accessible au moyen d'une simple connexion internet, regroupe :

1. *Les cours* : cours en ligne actualisés, cours vidéo ou audio visionnables en ligne.
2. *Les exercices d'évaluation* : réalisation d'études de cas et mises en situation professionnelle, quiz type QCM.

## Tarifs :

Le parcours de votre formation dépend de la formule choisie, lors de votre inscription sur la plateforme mon compte formation.

### Formule Intermédiaire à 1490 euros :

- ✓ Accès illimité à la formation pendant 2 mois
- ✓ Horaires d'ouverture du lundi au samedi : 8h – 20h
- ✓ Accompagnement à l'installation
- ✓ Assistance technique et pédagogique par téléphone, SMS, email, tchat, visio-conférence sous 24h
- ✓ 5 rendez-vous maximum, en privé avec un professionnel-expert en visio-conférence
- ✓ Vidéos accessibles 6 mois
- ✓ Supports téléchargeables
  
- ✓ Contenu pédagogique récapitulatif
- ✓ **Frais de passage de la certification incluse**

### Formule d'EXCELLENCE à 1790 euros :

- ✓ Accès illimité à la formation pendant **3 mois**
- ✓ Horaires d'ouverture **du lundi au dimanche et jours fériés : 8h30 – 21h00**
- ✓ Accompagnement à l'installation
- ✓ Assistance technique et pédagogique **prioritaire** par téléphone, SMS, email, tchat, visio-conférence sous 24h
- ✓ **Rendez-vous illimités**, en privé avec un professionnel-expert en visio-conférence
- ✓ Vidéos accessibles 1 an
- ✓ Supports téléchargeables
- ✓ Contenu pédagogique récapitulatif
- ✓ **Suivi après formation** : 3 rendez-vous selon les besoins, valable 1 an
- ✓ **Frais de passage de la certification incluse**

## Evaluation des résultats et modalités de suivi de l'action de formation

Chaque fin d'un chapitre (ex : cours vidéo) de la plateforme de formation à distance est enregistrée et conservée dans la base de données de la plateforme. Un rapport nominatif peut être édité à tout moment pour vérifier l'assiduité et la complétion de chapitres, et suivre l'exécution de l'action.

Au cours de la réalisation de la séquence de l'action de formation à distance, **les acquis** des stagiaires seront **évalués** grâce à différents tests en ligne (quiz type QCM, étude de cas, mise en situation etc...

Des e-mails de relance pourront également être adressés au Stagiaire, lorsque celui-ci n'aurait pas exécuté la totalité de l'action de formation

## Modalités de sanction de l'action de formation

L'action de formation est sanctionnée par le passage d'une certification qui a vocation à sanctionner un ensemble de compétences.

L'inscription au passage de cette certification est réalisée **par CL Formations & Conseils**.

La formation donne lieu, dans tous les cas, à la remise d'une attestation de formation Formats PDF envoyés par mail par **CL Formations & Conseils** à la fin de la formation.

## Modalités de certifications

### 1/ Résultats attendus à l'issue de la formation :

- Organiser et mettre en œuvre les actions de prospection commerciale
- Il est demandé au candidat de mener l'entretien de vente en respectant les différentes étapes.
- Organiser le suivi des actions commerciales

## ***2/ Certificateur et certification professionnelle***

**Certificateur** : Excellens

**Certification** : Mener une négociation dans un cadre professionnel

## ***3/ Modalités d'évaluation lors de l'épreuve :***

Questionnaire en ligne de 30 minutes

Deux essais au test de la certification avant de commencer le test

## ***4/ Délivrance de la certification :***

Résultat délivré au stagiaire dans un délais d'un mois maximum après de la réalisation de la certification



La note moyenne de l'ensemble de notre catalogue de formation est de 4.7/5\*

\* Source site Avis vérifiés août 2022