

## TECHNIQUES DE VENTE EN LIBRE SERVICE

### Objectifs de la formation

#### Objectif général de la formation

Développer les ventes par une démarche active vente conseil à l'intérieur du Libre-service

#### Objectifs pédagogiques

- Accueillir et prendre en charge le client efficacement.
- Maîtriser les argumentaires de vente et développer leur force de persuasion.
- Utiliser les différentes méthodes de conclusion des ventes.
- Créer plus de valeur en ayant le réflexe de la vente additionnelle

### LE PROGRAMME DE FORMATION

#### 1. L'impact des comportements au comptoir et en libre-service

- ▶ Le métier au comptoir et en libre-service
- ▶ Passation de son profil personnel
- ▶ Introduction aux dimensions du MBTI
- ▶ Présentation des 8 comportements clés
- ▶ Autoévaluation personnelle
- ▶ Exercices pratiques sur chaque dimension
- ▶ Découverte de son style et de ses préférences
- ▶ Exercices de groupe et de partage
- ▶ Restitution formalisée du profil de chacun

#### 2. Du rôle de conseiller au rôle de vendeur comptoir et libre-service

- ▶ Les leviers de la relation commerciale
- ▶ Les enjeux du métier et les facteurs de réussite
- ▶ Les deux dimensions de l'efficacité : le hard et le soft
- ▶ Les barrières en communication et la force des mots
- ▶ Les cinq responsabilités et le respect d'une structure

#### 3. Se créer de véritables opportunités commerciales

- ▶ Le respect d'une structure d'entretien pour conclure une vente
- ▶ Les techniques de questionnement pour persuader son client
- ▶ Les accords partiels à obtenir pour engager son interlocuteur
- ▶ L'empathie et la projection : les deux dimensions pour vendre
- ▶ Les méthodes pour augmenter son pouvoir de vente

#### 4. L'art de convaincre, le pouvoir d'influencer et conclure

- ▶ La force du discours commercial : le poids des mots
- ▶ Les leviers de l'argumentation persuasive : convaincre & influencer
- ▶ Les méthodes pour traiter les objections rencontrées
- ▶ La gestion des pressions tarifaires et sortir des remises
- ▶ Les techniques de conclusion pour obtenir une commande
- ▶ Le plan d'action personnel

#### Dates des sessions

##### Semestre 1

Session 1 > LYON : 7 et 8 mars 2023

Session 2 > AIX-EN-PROVENCE : 11 et 12 avril 2023

Session 3 > PARIS : 5 et 6 juin 2023

##### Semestre 2

Session 1 > AIX-EN-PROVENCE : 27 et 28 septembre 2023

Session 2 > PARIS : 5 et 6 octobre 2023

Session 3 > LYON : 16 et 17 novembre 2023

#### Durée :

- 14H en deux modules de 7H

#### Public visé :

- Commerciaux itinérants

#### Prérequis nécessaires :

- Aucun prérequis n'est nécessaire

#### Tarif :

- 600 € HT par journée et par personnes
- 1200 € pour l'ensemble du stage
- Repas de midi offert

### INFORMATIONS POUR VOS INSCRIPTIONS



Inès SID

Chargée de projet formation

[i.sid@2nd-academy.fr](mailto:i.sid@2nd-academy.fr)

07 86 83 73 82



Cédric ANGELI

Directeur

[c.angeli@2nd-academy.fr](mailto:c.angeli@2nd-academy.fr)

06 25 70 65 36

## NOS METHODES ET SUPPORTS DE FORMATION

### **Toutes nos formations sont découpées en séquences qui répondent à un objectif précis.**

Les séquences regroupent un ensemble de méthodes affirmatives et actives pour permettre aux stagiaires d'ancrer la théorie par la mise en pratique, de partager leurs expériences et progresser ensemble :

- Exercices en groupe
- Réflexion individuelle
- Partage d'idées et d'expériences
- Mises en situations filmées
- Training individuel intensif...

Des ressources pédagogiques papiers ou numériques sont remis à chaque fin de formation.

Une attestation de fin de formation avec atteinte des objectifs est remise à chaque stagiaire.

Un certificat de réalisation et/ou de présence est fourni et adressé au commanditaire employeur.

### Modalités d'évaluation (pré-formation)

#### **Positionnement et recueil des attentes :**

##### **Pour toutes nos formations :**

Si la formation exige des prérequis, un test de positionnement est transmis en amont de la formation aux apprenants afin de s'assurer qu'ils disposent des connaissances, savoir-faire et savoir-être nécessaire pour suivre correctement cette formation.

**Au démarrage de chaque formation**, pour s'assurer que les objectifs de l'apprenant soient en adéquation avec les objectifs de la formation, nos formateurs réalisent un tour de table permettant d'évaluer le niveau initial de chaque apprenant, leurs attentes, ainsi que leurs représentations, leurs certitudes et leurs idées reçues, sur la thématique de l'action de formation.



### Modalités d'évaluation (post-formation)

#### **Evaluation des objectifs de formation**

L'atteinte des objectifs de formation est mesurée par un Quiz en fin de formation.

#### **Evaluation de la satisfaction**

**Evaluation de la satisfaction du stagiaire** : Une évaluation est réalisée à la fin de nos formations pour mesurer :

- Contenu : Respect du programme et des objectifs, intérêt des contenus
- Animation : Expertise de l'animateur, réponses aux questions, interactions avec le groupe
- Pédagogie : Equilibre entre théorie et pratique
- Logistique : Etat des salles, qualité de l'accueil et des déjeuners

**Evaluation de la satisfaction du donneur d'ordre** : Une évaluation est adressée à la fin de nos formations pour mesurer :

- Préparation : Qualité du travail en amont pour identifier, prendre en charge le besoin et apporter la solution appropriée
- Contenu : Respect du programme et des objectifs, retour d'expériences des collaborateurs après la formation
- Logistique : Qualité du suivi administratif du dossier formation et de l'organisation logistique

**Evaluation de la satisfaction par vos financeurs** : Si l'action de formation nécessite le financement par un tiers autre que l'entreprise cliente, une évaluation permettant d'apprécier le déroulement notre collaboration de manière globale lui sera adressé en fin de formation

### **Accessibilité aux personnes en situation de handicap**

Si l'un des stagiaires inscrit par le bénéficiaire est en situation de handicap, le bénéficiaire s'engage à avertir en amont l'organisme de formation afin d'étudier la faisabilité de l'inscription et le cas échéant les aménagements spécifiques nécessaires à la préparation et au suivi de sa formation.

Référent Handicap : Nouriya MAURICE - [n.maurice@2nd-academy.fr](mailto:n.maurice@2nd-academy.fr)

