

CATALOGUE 2021

FORMATIONS



S'APPROPRIER LES TECHNIQUES DE VENTE

Public concerné

- Chef d'entreprise (artisans, commerçants...), conjoint, salarié, .

Prérequis

- Aucun prérequis

Nombre de participants

- 6 à 8 stagiaires
- À déterminer si formation intra-entreprise

Durée - Horaires

- 2 jours
- De 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
- Durée adaptée si formation intra-entreprise

Tarifs

- **Artisan (TI) et conjoint - collaborateur :**
100 Euros par stagiaire, à la charge de l'entreprise, à verser au moment de l'inscription.
- **Salariés et autres publics :**
300 Euros par stagiaire, Prise en charge possible par les organismes de financement de formation (/OPCO, Pôle Emploi, selon statut)
- **Formation intra entreprise :**
Devis sur demande

Dates et lieu

- Pour connaître les dates, contactez votre centre de formation,
- Date à définir si formation réalisée en intra-entreprise
- CFC CMA28 :
Rue Charles Isidore Douin - 28008 CHARTRES CEDEX

Objectif général

- Mettre en place des outils efficaces, connaître l'importance de la relation client

Objectifs pédagogiques

- Découvrir les étapes du processus de vente
- Dégager ses points forts et son argumentaire
- Déterminer ses réponses aux objections
- Comprendre les clés de la réussite de la vente

Programme

La démarche commerciale

- Les étapes et les techniques clés de la vente
- Construire un binôme efficace avec le vendeur
- Comprendre les enjeux de la relation et décrypter les comportements efficaces/refuges

Les techniques de questionnement pour comprendre les besoins du client

- Obtenir les informations utiles
- L'art de questionner

Argumenter et convaincre

- Traduire un avantage en bénéfice pour le client
- Conseils pour une argumentation percutante

Faire face aux objections

- Eviter les situations de blocage grâce à l'empathie

Conclure la vente

- Répondre aux exigences du client
- Les concessions et contreparties possibles

Les spécificités de la vente par téléphone

- Les règles d'or de la communication par téléphone
- Astuces pour conclure l'entretien

Formateur

- **Julien BROCH** : Formateur en développement commercial, diplômé d'un Master en Commerce et Marketing

CATALOGUE 2021 FORMATIONS



Renseignement et inscription

Votre contact formation :

Murielle BABOUIN
02 36 25 31 05
formation-continue@cma-28.fr

CFC CMA28 :
Rue Charles Isidore Douin
CS 30819
28008 CHARTRES CEDEX

N° de déclaration d'activité :
enregistré sous le numéro
24450381045

Cet enregistrement ne vaut
pas agrément de l'Etat.

L'établissement s'est doté d'une capacité à étudier, au cas par cas, les besoins spécifiques des candidats qui voudront postuler à une formation afin de mobiliser les moyens nécessaires pour compenser les conséquences d'un handicap.

**Référent Handicap
du Centre de Formation :**
Murielle BABOUIN



Méthodes et moyens pédagogiques

- Pédagogie active et ludique : formation pratique qui alterne des études de cas réels, des simulations et des entraînements aux méthodes de motivation - certains exercices peuvent être filmés - identification pour chaque participant des points forts et des axes de travail - un apport méthodologique est apporté afin que le participant dispose de référentiels directement applicables

Documents remis

- Un support de cours sur les outils et les méthodes est remis à chaque participant.

Indicateur de performance

- Les retours sur enquête de satisfaction stagiaires

Dispositif d'informations et de positionnement des stagiaires

- Un entretien **individuel est proposé** pour évaluer le besoin du stagiaire et l'orienter vers un parcours de formation adapté.

Il est remis à chaque futur stagiaire un **programme détaillé**, les dates, les conditions financières de la formation, un bulletin d'inscription ou une convention de stage.

- Un **Questionnaire est complété en amont** pour chaque futur stagiaire, pour identifier son parcours passé, définir son objectif, positionner ses attentes afin de personnaliser et individualiser la formation. Ce questionnaire est ensuite confié au formateur.

Toute information demandée à un stagiaire a un lien direct avec la formation et **reste confidentielle**.

Prise en compte de l'appréciation des stagiaires

- Lors de la dernière séance de la formation il sera demandé à chaque stagiaire de compléter une **enquête de satisfaction** sur le déroulement de la formation.

Avec l'appui externe de la société **Horizontal Software un questionnaire à « chaud »** est envoyé dans les 10 jours **puis un questionnaire à « froid »** dans les 2 mois après la formation.

Evaluation des acquis de la formation

- A la fin de la formation il est remis **une attestation** pour mesurer l'atteinte des objectifs pédagogiques, formulés en termes de « être capable de ». Elle **mesure les capacités développées en formation**, qui pourront être mises en œuvre dans une situation sociale ou professionnelle, en fonction de l'environnement de l'entreprise. Cette évaluation est élaborée par le formateur à partir des situations pédagogiques utilisées et impliquant le stagiaire.

Suivi Post Formation

- **Un suivi individuel peut être proposé**. Le formateur intervient pour vous aider à mettre en place les outils et les méthodes étudiés (devis sur demande).

Bilan pédagogique du stage

- Le formateur établit un bilan pédagogique synthétique qui est transmis pour validation au responsable du service ou au coordinateur pédagogique.