



Arnaud LOZINGUEZ
Responsable pédagogique

Techniques de vente et de Fidélisation clients

Contexte

La formation **Technique de vente et de Fidélisation** vise mieux vendre, en augmentant son chiffre d'affaire et le flux clientèle, grâce à sa fidélisation. Des scénarios évolutifs basés sur des cas pratiques provenant du monde des entreprises locales sont soumis aux apprenants tout au long de la formation.

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même de :

- Connaître les techniques de vente
- Analyser les composantes de l'offre
- Connaître les attitudes à adopter face aux clients
- Faire preuve de professionnalisme face aux clients.
- Les objectifs induits : augmenter le chiffre d'affaires et fidéliser la clientèle.

Public

Toute personne désireuse de mieux vendre et de fidéliser sa clientèle.

Prérequis

Pas de prérequis.

Durée

20 heures de formation réparties en 5 matinées de 4h, de 8h à 12h.

Contenu

1^{er} partie	L'accueil du client dans le point de vente
Objectif	Savoir informer, accompagner et conseiller le client
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • La prise de contact • Comportement adéquate en fonction du type de clientèle • Les 5 principales erreurs à ne pas commettre.
Déroulé pédagogique	Les apprenants seront mis en situation par le biais de jeux de rôle.

2^{ème} partie	La vente en magasin
Objectif	Connaître les techniques de vente
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les différentes étapes du processus de vente • Les motivations d'achats • Les différentes techniques de vente (FARP, SONCAS, SBAM++...)
Déroulé pédagogique	Etudes de cas concrets, analyses des différents cas proposés, et mise en application des techniques étudiées.

3^{ème} partie	Mise en pratique
Objectif	Finaliser la vente
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Réussir son CLOSING • Avoir le bon timing • Les ventes complémentaires • La prise de congé
Déroulé pédagogique	Mise en pratique, à partir des cas concrets étudiés, les apprenants devront diriger une vente de l'accueil client au closing.

4^{ème} partie	Fidélisation de la clientèle
Objectif	Connaitre les outils de fidélisation de la clientèle
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Le suivi client (fiches clients, carte de fidélité, OP commerciale, mailing...) • L'utilisation des réseaux sociaux. • La visibilité : L'approche extérieur, les salons, le démarchage...
Déroulé pédagogique	Création sous Excel d'un fichier mailing et d'une fiche de suivi client. Listing des adresses utiles du territoire.

5^{ème} partie	Être attractif
Objectif	Notions de merchandising et de marketing
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Attirer le client • Comprendre la valeur ajoutée du point de vente • La mise en valeur et la mise en avant des produits • La communication sur le lieu de vente (Fidélisation, opération commerciale, PLV...)
Déroulé pédagogique	Les apprenants découvriront les méthodes de marketing et merchandising par le biais d'un questionnaire et d'une discussion ouverte.

Remarques :

- Aucune répartition horaire précise ne pourra être fournie (par rapport aux parties de la formation citée ci-dessus) car cela dépendra de l'avancée des participants dans la compréhension des informations transmises, au travers de nombreuses mises en situation et exercices proposés.
- Le contenu de formation présenté ci-dessus est traité dans son intégralité. Cependant certaines parties sont plus ou moins approfondies suivant le rythme d'apprentissage des participants.

Moyens pédagogiques

Au Centre DOCEO à Papeete : 30 PC dont 16 PC portables, installés en réseau connecté à Internet haut débit. 1 vidéo projecteur et 1 tableau blanc dans chaque salle, 1 logiciel de prise de contrôle des écrans des participants.

Pour les formations dans les îles : 1 jeu d'ordinateurs déplaçables dédiés aux formations hors de Papeete.

Evaluation - Attestation - Certification

Une attestation de suivi de formation sera remise à chaque participant ayant suivi l'intégralité de la formation. Une évaluation à chaud de fin de formation sera remise par DOCEO et complétée par chaque participant. Un bilan nominatif évaluant le contrôle des connaissances sera remis à l'entreprise de chaque participant à l'issue de l'action de formation.

Les PLUS DOCEO – Organisme enregistré sous le numéro 0000074 – agréé PCIE

- Doceo met à la disposition des participants tous les exercices réalisés ainsi que les contenus de cours. Ces documents sont téléchargeables via un lien Internet personnalisé.