

Techniques de vente omnicanal



**EASY
LEARN**

TOTAL :
18'44'52
(+BONUSDE25603)

Pour le passage de la certification : Se rapprocher du certificateur et du centre de formation

Objectifs pédagogiques :

- Utiliser des outils numériques pour augmenter ses ventes en magasin comme à distance
- Utiliser des 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

| | |
|---|-------------|
| • Introduction | 0'50 |
| • Test de positionnement | 5'00 |
| • Module 1 : La compréhension basique du processus de vente | |
| • Quels sont les différents types de cycles de vente ? | 3'52 |
| • Vente en B2B ou B2C : modalités applicables par le vendeur et dispositions diverses | 2'01 |
| • Abordons les spécificités de la vente en B2B | 6'15 |
| • La vente en B2C : particularités | 6'37 |
| • Qu'est-ce-que la règle des 4 C dans l'univers de la vente ? | 4'12 |
| • Abordons le plan de vente et les 7 étapes de la vente | |



| | |
|---|----------------|
| • incontournables pour atteindre vos objectifs | 6'49 |
| • Comment intéresser vos prospects et clients avec un elevator pitch commercial ? | 15'59 |
| • Qu'est-ce que l'effet de halo ? Comment l'utiliser dans la démarche commerciale et quels sont ses avantages ? | 7'15 |
| • Qu'est-ce que le Customer Centric Selling ? | 4'19 |
| • Parlons de l'omnicanalité et de son impact dans l'organisation commerciale | 12'35 |
| • Quels sont les motivations et les freins à l'achat des clients ? | 9'32 |
| • Adoptez la vente attitude | 9'12 |
| • 10 conseils pour pratiquer l'écoute active | 6'16 |
| • Quelle qualité et quelles conditions pour finaliser une vente ? | 6'07 |
| • Et si, dans le business, l'empathie était la principale compétence ? A quoi sert-elle ? | 2'23 |
| • Quiz de module | 6'00 |
| TOTAL : | 1'49'24 |

Compétence principale 1 : Conseiller en magasin en utilisant les nouvelles technologies

• Module 2 : 7 étapes de ventes

| | |
|---|-------------|
| • Introduction | 2:15 |
| • Étape 1 : L'accueil du client | 1:25 |
| ○ Comment créer un climat d'accueil favorable | 2:37 |
| ○ Quels sont les moyens d'expression | 8:15 |
| ○ La règle des 4x20 | 3:19 |
| ○ Conclusion | 2:52 |
| • Étape 2 : Découvrir ses besoins | 4:46 |
| ○ Connaître les motivations d'achat | 4:17 |
| ○ La phase d'action | 3:37 |
| • Étape 3 : Le produit | 2:51 |
| ○ L'augmentation | 9:26 |
| • Étape 4 : Identifier les objections | 4:06 |
| ○ Traiter les objections | 3:20 |
| ○ L'annonce du prix | 3:17 |



- Étape 5 : Conclusion de la vente **1:52**
- Étape 6 : La vente **4:07**
- complémentaire **1:22**
- Étape 7 : Soigner la prise de **4:27**

- Proposer au client une démonstration sur un appareil mobile
- Conseiller le client sur les produits ou services non disponibles boutique grâce aux appareils connectés

TOTAL : 1'08'11

- **Module 3 : Les techniques de vente**

- Comment bien préparer son premier rendez-vous commercial ? **5'02**
- Qu'est-ce que la règle des 4 x 20 pour bien débiter un entretien commercial ? **8'55**
- Quelles sont les techniques de questionnement à maîtriser pour mener à bien son entretien de vente ? **3'39**
- Comment reformuler ? **2'40**
- Qu'est-ce qu'un bon argumentaire commercial ? **5'56**
- Comment réussir sa vente en 10 étapes ? **11'12**
- Quels outils pour mieux vendre ? **8'25**
- 3 conseils pour doper vos ventes **9'52**
- Quelles sont les meilleures techniques de vente du moment ? **16'58**
- Comment mieux vendre ? **7'45**
- Conclure une vente : 13 règles d'or conclure une vente **10'18**
- Conclure une vente : 10 techniques qui fonctionnent ! **12'59**
- Techniques de vente en magasin, comment augmenter son chiffre d'affaires ? **6'18**
- Quels sont les 8 freins à l'achat les plus couramment rencontrés ? **9'36**
- Qu'est-ce qu'un mobile d'achat appelé aussi motivation d'achat ? Et comment décrypter les motivations d'achat de vos clients ? **8'22**
- Qu'est-ce que la méthode de vente SIMAC utilisée par la force de vente de nombreux grands groupes internationaux ? **11'26**
- Entrepreneurs, découvrez les 6 meilleures techniques de ventes pour vous aider à faire décoller votre business **12'12**



- Quiz de module **6'00**
- TOTAL : 2'37'35**

- **Module 4 : La négociation**

- Quelques exemples d'argumentation et de traitement des objections fréquentes **9'59**
 - Négocier et défendre ses marges **12'17**
 - Déjouer les pièges des acheteurs dans les négociations difficiles **10'11**
 - Comment débloquer une vente ? **2'09**
 - Les 5 erreurs à ne pas commettre en négociation commerciale **3'42**
 - 7 techniques pour réussir ses négociations commerciales **9'17**
 - Techniques de Closing : remportez vos deals grâce au traitement des objections de vos prospects **6'48**
 - Comment répondre aux objections commerciales les plus fréquemment rencontrées ? **20'00**
 - Comment gérer les objections clients ? **3'27**
 - Quiz de module **6'00**
- TOTAL : 1'23'50**

Compétence principale 2: Vendre et finaliser la vente en magasin en utilisant les nouvelles technologies

- **Module 5 : Encaissement**

- Le matériel de caisse **9:18**
 - Les procédures de tenue de caisse **12:13**
 - Les moyens de paiement **4:30**
 - Le code barre **3:06**
 - Législation sur la monnaie fiduciaire **7:19**
- TOTAL : 36'26**

- **Module 6 : Les bases du RGPD pour créer une fiche client**



| | |
|--|--------------|
| ○ Introduction | 03'27 |
| ○ Qui est alors concerné par le RGPD ? | 03'16 |
| ○ Le RGPD qu'est-ce que c'est ? | 06'45 |
| ○ Le RGPD, concrètement je fais quoi ? | 07'40 |
| ○ Quelles données sont concernées ? | 02'27 |
| ○ CREER UNE FICHE ET FAIRE ACCEPTER LA NEWSLETER CONFORMEMENT AU RGPD | |
| TOTAL : | 23'35 |

Compétence principale 3 : Conseiller à distance en utilisant les nouvelles technologies

- **Module 7 : Conseiller à distance**
 - **Adopter le bon mode rédactionnel pour échanger via un TCHATBOT**
 - Adopter une posture de conseil client dans le but de le satisfaire et l'accompagner jusqu'à l'acte d'achat .
- TOTAL : 15'00**

Compétence principale 4 : Fidéliser le client

- **Module 8 : L'après-vente et la fidélisation**
 - Pourquoi fidéliser ses clients ? **6'11**
 - Pourquoi s'intéresser à la fidélisation client ? **5'36**
 - L'importance de la vente pour garantir la fidélité client **6'30**
 - Découvrez 5 conseils pour fidéliser un client **5'37**
 - L'écoute : clé de la relation clients **8'02**
 - Vendeurs : soyez au top de votre relation client **13'23**
 - Optimiser la gestion de son portefeuille clients **2'41**
 - Quelles sont les meilleures stratégies pour développer son portefeuille client ? **8'03**
 - Le début de la relation client ou comment bien gérer l'après-vente et la fidélisation **7'37**
 - Comment soigner sa relation client avec un site web ? **7'12**
 - Comment se différencier en temps de crise ?
Quelles sont les meilleures stratégies en matière de fidélisation client ? **13'23**
 - Comment optimiser la gestion de votre portefeuille



| | |
|---|----------------|
| clients à l'heure du digital ? | 18'58 |
| • La satisfaction client, l'une des meilleures techniques de fidélisation | 16'13 |
| • Les conséquences de l'insatisfaction client | 22'49 |
| • Qu'est-ce que la relation client et comment soigner sa mise en application au sein de votre entreprise ? | 10'03 |
| • Comment enrichir une relation client à distance dans une organisation omnicanale ? | 5'41 |
| • Et si vous écoutiez vos clients mécontents ou insatisfaits ? Quelle est l'importance de cette écoute dans la fidélisation ? | 4'14 |
| • Quiz de module | 6'00 |
| TOTAL : | 2'48'12 |

- **Module 9 :**

- **Les fondamentaux pour communiquer sur les réseaux sociaux**

- **Module 9.1 : L'évolution des réseaux sociaux**

| | |
|--|--------------|
| | 19'07 |
| • L'histoire des réseaux sociaux / les chiffres clés | 9'56 |
| • Les tendances 2021- partie 2 / les chiffres clés | 10'18 |
| • Pourquoi miser sur les réseaux sociaux | 9'39 |

- **Module 9.2 : Le Community Manager**

| | |
|--|--------------|
| • Qui est le Community Manager | 6'04 |
| • Les qualités du Community manager | 12'45 |
| • Les bonnes pratiques - 1 : choisir le bon format | 4'39 |
| • Les bonnes pratiques - 2 : création de contenu | 4'26 |
| • Les bonnes pratiques - 3 : penser mobile first | 2'19 |
| • Les bonnes pratiques - 4 : socials ads | 4'04 |
| • Les bonnes pratiques - 5 : engagement | 8'01 |

- **Module 9.3 : La continuité du Community manager**

| | |
|--|--------------|
| • Comprendre et entretenir sa communauté | 7'40 |
| • Construire et développer sa communauté | 18'23 |

- **Quiz de module** **6'00**

TOTAL : **2'21'15**



| | |
|--|--------------|
| • Module 10 : Mettre en ligne des photos avec Canva | |
| • Présentation du tableau de bord | 6'47 |
| • Rechercher un modèle | 3'02 |
| • Découvrir l'outil de création | 12'07 |
| • Modifier vos modèles | 10'10 |
| • Supprimer l'arrière-plan et modifier une photo | 10'16 |
| • Appliquer des effets sur votre photo | 3'45 |
| • Partager votre photo | 7'01 |
| TOTAL : | 53'08 |

| | |
|--|-------|
| • Module 11 : Utiliser les réseaux sociaux comme levier de communication et outils de vente | |
| • Les indicateurs clés de performance à analyser | 16'24 |
| • La e-réputation | 14'16 |
| • La veille concurrentielle et la veille sociale médias | 10'10 |

Module 10.1 : Le projet social media

| | |
|---|-------------|
| • Le projet social média | 10'44 |
| • Chef de projet | 12'23 |
| • Planification | 5'58 |
| • Le Cycle de vie du projet - Exploration | 8'00 |
| • Le Cycle de vie du projet - Préparation | 9'13 |
| • Le Cycle de vie du projet - Mise en œuvre | 6'03 |
| • Le Cycle de vie du projet - Finalisation | 3'04 |
| • Le reporting | 8'46 |
| • Exemples de projets social média | 5'28 |
| • Création de contenus et budgets | 11'05 |
| • Diffusion du contenu | 9'34 |
| • Quiz de module | 6'00 |

TOTAL : 2'17'08

Compétence principale 5 : Comprendre son environnement de vente

| | |
|--|-------|
| • Module 12 : Comprendre son environnement de vente | |
| • Le bouche-à-oreille | 10'59 |
| • Les fondamentaux d'une recommandation réussie | 6'53 |
| • Découvrez nos (13) conseils pour faire de votre salon professionnel une vitrine accueillante | 11'01 |
| • Quelle stratégie marketing pour vendre en B2C : | |



| | |
|--|--------------|
| quelles sont les bonnes pratiques du moment ? | 9'01 |
| • Qu'est-ce que l'UX ? | 5'47 |
| • Les différents outils de communication | 10'41 |
| • Comprendre son environnement de vente | 10'10 |
| • Comprendre les différents supports de vente et leurs Impacts | 3'47 |
| • Comprendre Google Analytics et les reportings | 8'46 |
| • Comprendre LinkedIn et les reportings | 17'23 |
| • Construire sa E-réputation sur LinkedIn | 14'16 |
| • Comment traiter les données pour améliorer le processus de vente | 16'24 |
| • Répondre aux avis positifs et négatifs de Google | 15'00 |
| • Quiz de module | 6'00 |
| • L'utilisation des campagnes e-mailing et newsletters | 10'00 |
| • Utiliser les statistiques de Google Analytics | 10'00 |

TOTAL : 2'26'08

TOTAL : 18'44'52

BONUS

- **Module 13 : La prospection omnicanal et la découverte client**

| | |
|---|--------------|
| • Les 4 étapes indispensables de la prospection client | 8'04 |
| • 5 règles d'or pour mener sa prospection a la réussite | 6'34 |
| • 6 étapes clés pour une prospection commerciale digitale efficace | 6'13 |
| • Quelles sont les techniques de prospection commerciale efficaces ? | 8'01 |
| • La prospection commerciale par recommandation | 7'31 |
| • Phase de découverte : oubliez vos a priori ! | 7'42 |
| • Besoins clients ... Pas d'erreurs d'interprétation | 5'16 |
| • L'art du Storytelling ou comment raconter une histoire qui fait vendre ! | 12'29 |
| • Méthode QQQQCP : sachez utiliser les bonnes questions pour la découverte des besoins de vos clients | 8'28 |
| • Comment prospecter et vendre par téléphone ? | 4'58 |
| • Prospection commerciale : quelles sont les meilleures | |



| | |
|--|----------------|
| pratiques pour conclure une vente avec un prospect difficile ? Comment éveiller l'intérêt qui semble indiffèrent ? | 7'12 |
| • Comment réussir un plan de découverte et ainsi améliorer ses ventes ? | 5'41 |
| • Quiz de module | 6'00 |
| TOTAL : | 1'34'09 |

- **Module 14 :**

- **La prospection téléphonique dans une démarche omnicanal**

| | |
|--|----------------|
| • Découvrez 7 astuces pour améliorer vos ventes par téléphone | 10'53 |
| • Comment booster votre performance en télévente ? | 10'03 |
| • Comment dépasser vos propres freins et mener votre téléprospection avec succès ? | 14'03 |
| • Vendre à un client par téléphone : voici quelques astuces pour améliorer votre technique d'approche | 10'48 |
| • Téléprospection : des erreurs à éviter ? Absolument ! | 8'59 |
| • Comment augmenter vos prises de rendez-vous en téléprospection ? | 8'59 |
| • Script ou guide d'entretien téléphonique : l'indispensable préparation pour une déjouer les barrières lors de vos campagnes de télémarketing | 3'31 |
| • Script téléphonique pour vos actions de prospection téléphonique : existe-t-il une méthode parfaite ? | 4'15 |
| • Nos conseils pour vous aider à réaliser des scripts d'appel efficaces pour atteindre vos objectifs | 4'23 |
| • Quiz de module | 6'00 |
| TOTAL : | 1'21'54 |

Total de bonus : 2'56'03

**Total de la formation + Bonus :
21'40'55**