

# Formation Vente en magasin et à distance



**EASY  
LEARN**

TOTAL : 18'08'49

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

---

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



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

## • **Module 2 : La prospection et la découverte client**

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



- Comment réussir un plan de découverte et ainsi améliorer ses ventes ? **5'41**
- Quiz de module **6'00**
- TOTAL : 134'09**
- **Module 3 : Le marketing d'avant-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**
  - TOTAL : 2'26'08**
- **Module 4 : 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 ?	<b>11'12</b>
• Quels outils pour mieux vendre ?	<b>8'25</b>
• 3 conseils pour doper vos ventes	<b>9'52</b>
• Quelles sont les meilleures techniques de vente du moment ?	<b>16'58</b>
• Comment mieux vendre ?	<b>7'45</b>
• Conclure une vente : 13 règles d'or conclure une vente	<b>10'18</b>
• Conclure une vente : 10 techniques qui fonctionnent !	<b>12'59</b>
• Techniques de vente en magasin, comment augmenter son chiffre d'affaires ?	<b>6'18</b>
• Quels sont les 8 freins à l'achat les plus couramment rencontrés ?	<b>9'36</b>
• Qu'est-ce qu'un mobile d'achat appelé aussi motivation d'achat ? Et comment décrypter les motivations d'achat de vos clients ?	<b>8'22</b>
• Qu'est-ce que la méthode de vente SIMAC utilisée par la force de vente de nombreux grands groupes internationaux ?	<b>11'26</b>
• Entrepreneurs, découvrez les 6 meilleures techniques de ventes pour vous aider à faire décoller votre business	<b>12'12</b>
• Quiz de module	<b>6'00</b>
<b>TOTAL :</b>	<b>2'37'35</b>

## • **Module 5 : La prospection téléphonique**

• Découvrez 7 astuces pour améliorer vos ventes par téléphone	<b>10'53</b>
• Comment booster votre performance en télévente ?	<b>10'03</b>
• Comment dépasser vos propres freins et mener votre téléprospection avec succès ?	<b>14'03</b>
• Vendre à un client par téléphone : voici quelques astuces pour améliorer votre technique d'approche	<b>10'48</b>
• Téléprospection : des erreurs à éviter ? Absolument !	<b>8'59</b>
• Comment augmenter vos prises de rendez-vous en téléprospection ?	<b>8'59</b>
• Script ou guide d'entretien téléphonique : l'indispensable préparation pour une déjouer les barrières lors de vos campagnes de télémarketing	<b>3'31</b>
• Script téléphonique pour vos actions de prospection	



téléphonique : existe-t-il une méthode parfaite ?	<b>4'15</b>
• Nos conseils pour vous aider à réaliser des scripts d'appel efficaces pour atteindre vos objectifs	<b>4'23</b>
• Quiz de module	<b>6'00</b>
<b>TOTAL :</b>	<b>121'54</b>

• **Module 6 : La négociation**

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

• **Module 7 : L'après-vente et la fidélisation**

• Pourquoi fidéliser ses clients ?	<b>6'11</b>
• Pourquoi s'intéresser à la fidélisation client ?	<b>5'36</b>
• L'importance de la vente pour garantir la fidélité client	<b>6'30</b>
• Découvrez 5 conseils pour fidéliser un client	<b>5'37</b>
• L'écoute : clé de la relation clients	<b>8'02</b>
• Vendeurs : soyez au top de votre relation client	<b>13'23</b>
• Optimiser la gestion de son portefeuille clients	<b>2'41</b>
• Quelles sont les meilleures stratégies pour développer son portefeuille client ?	<b>8'03</b>
• Le début de la relation client ou comment bien gérer	



l'après-vente et la fidélisation	<b>7'37</b>
• Comment soigner sa relation client avec un site web ?	<b>7'12</b>
• Comment se différencier en temps de crise ? Quelles sont les meilleures stratégies en matière de fidélisation client ?	<b>13'23</b>
• Comment optimiser la gestion de votre portefeuille clients à l'heure du digital ?	<b>18'58</b>
• La satisfaction client, l'une des meilleures techniques de fidélisation	<b>16'13</b>
• Les conséquences de l'insatisfaction client	<b>22'49</b>
• Qu'est-ce que la relation client et comment soigner sa mise en application au sein de votre entreprise ?	<b>10'03</b>
• Comment enrichir une relation client à distance dans une organisation omnicanale ?	<b>5'41</b>
• Et si vous écoutiez vos clients mécontents ou insatisfaits ? Quelle est l'importance de cette écoute dans la fidélisation ?	<b>4'14</b>
• Quiz de module	<b>6'00</b>
<b>TOTAL :</b>	<b>2'48'12</b>

- **Module 8 : Promotions et soldes**

- Promotions et soldes, qu'est-ce que c'est ?
- L'encadrement légal des soldes
- L'encadrement légal des promotions
- Cas particulier des promotions alimentaire
- Qui contrôle que la réglementation des soldes  
et des promotions est bien appliquée ?

**TOTAL :** **6'13**

- **Module 9 : Affichage des prix et rayon spécifique**

- Affichage rayon spécificité** **12:46**
- À quoi sert une étiquette ?
  - L'affichage au rayon viande
  - Dénomination
  - Affichage au rayon lait de consommation
  - Affichage des produits de mer et d'eau douce



- L'affichage au rayon boulangerie pâtisserie
- L'affichage au rayon fromagerie
- L'affichage en présence de produits alimentaires allergènes
- L'affichage au rayon jouets

**Affichage des prix** **18:02**

- L'information sur les prix
- Ce que le prix doit comprendre
- Comment le vendeur doit informer l'acheteur sur les prix
- L'affichage des promotions et réduction
- Comment les prix doivent être affichés
- Cas des produits préemballés
- Cas particuliers
- La loi sur les logiciels de caisse

• **Techniques merchandising** **45'00**

L'agencement et la présentation d'un magasin

**Règlement général sur la protection des données** **08:09**

**TOTAL :** **1'23'57**

• **Module 10 : 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 complémentaire **4:07**



- Étape 7 : Soigner la prise de congé **1:22**
  - La fidélisation **4:27**

**TOTAL : 1'08'11**

- **Module 11 : 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**

- Quiz final **10'00**

---

**TOTAL : 18'08'49**