
Programme de Formation

Maîtriser le processus de vente : de la préparation à la conclusion

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique



Public visé

Ce programme de formation est destiné à un public varié, notamment :

- Des **salariés** travaillant dans le secteur du bâtiment, qui interagissent directement avec des clients.
- Des **dirigeants d'entreprises** qui souhaitent améliorer leurs compétences commerciales.
- Des **commerciaux** et **conducteurs de travaux**, impliqués dans la vente et la gestion des projets.
- Des **artisans-gérants** qui souhaitent renforcer leur capacité à vendre leurs services.
- Des **assistants de vente** (ADV) qui doivent mieux comprendre le processus commercial.



Objectifs pédagogiques

A l'issue de cette formation, les stagiaires seront capables de :

- **Structurer leur trame de vente** pour mieux organiser leurs entretiens commerciaux.
- **Mener une découverte client efficace** en posant les bonnes questions et en identifiant les besoins des clients.
- **Traiter les objections** de manière professionnelle, en utilisant des techniques appropriées pour transformer les résistances en opportunités.
- **Défendre leur prix** en justifiant la valeur de leurs services ou produits avec des arguments solides.
- **Savoir conclure un rendez-vous client** en reconnaissant les signaux de clôture et en agissant de manière décisive.



Description

Cette formation de 14 heures, organisée en présentiel, se concentre sur le processus de vente, en guidant les stagiaires à travers les étapes essentielles allant de la préparation à la conclusion d'une vente. Le programme est structuré sur deux jours :

- **Jour 1 : Fondamentaux de la vente et trame commerciale**
 - Les étapes clés d'un entretien de vente seront abordées, incluant un modèle complet de trame.
 - Focus sur le premier contact, la prise de confiance, et la reformulation.
 - Les stagiaires apprendront à mener une découverte client efficace grâce à des outils tels que CQCOQCP et SONCAS.
 - La construction d'un argumentaire solide sera également traitée, en utilisant les méthodes CAP et CAB.
 - Des jeux de rôles permettront de mettre en pratique la découverte et l'argumentation.
- **Jour 2 : Objections, prix et conclusion**
 - Un retour collectif sur les pratiques de terrain sera effectué pour partager les expériences des stagiaires.



- Les objections seront décomposées par typologie, avec des techniques pour les traiter et les verrouiller.
- Les participants apprendront à défendre leur prix en adoptant la bonne posture et en mettant en avant la valeur, en utilisant des techniques telles que CAP et le sandwich.
- Des mises en situation permettront de simuler des objections liées au prix.
- La conclusion et le closing seront abordés, en apprenant à repérer les signaux et à conclure efficacement.
- La formation inclura également des éléments sur la relation post-signature et la fidélisation des clients, avec un jeu final de simulation de vente basé sur des scénarios personnalisés.

★ **Prérequis**

Les participants à cette formation doivent :

- Occuper une fonction en lien direct avec des clients, que ce soit dans la vente, le conseil ou la gestion de chantiers.
- Avoir une **première expérience** du contact client, ce qui est recommandé pour tirer pleinement profit de la formation.



Modalités pédagogiques

La formation se déroulera dans un format interactif en présentiel, ce qui permettra un échange dynamique entre le formateur et les stagiaires. Les modalités pédagogiques incluront :

- Des apports théoriques pour fournir les bases nécessaires à la compréhension du processus de vente.
- Des jeux de rôles pour simuler des situations réelles et permettre aux stagiaires de pratiquer leurs compétences.
- Des échanges de pratiques entre participants, favorisant l'apprentissage collaboratif.
- Des mises en situation personnalisées, adaptées au contexte professionnel des stagiaires, pour une application directe des concepts appris.



Moyens et supports pédagogiques

Les supports de formation seront variés et accessibles aux stagiaires :

- Des documents pédagogiques seront remis en main propre lors de la formation ou disponibles dans l'espace extranet dédié aux stagiaires.
- Ces supports comprendront des fiches pratiques, des modèles de trames de vente, et des outils pour aider à la mise en œuvre des compétences acquises.



Modalités d'évaluation et de suivi

Les modalités d'évaluation de la formation incluent :

- Un **auto-positionnement** effectué par les stagiaires avant et après la formation pour mesurer leur progression.
- Une **évaluation** qui peut se faire à la fin ou en cours de formation, permettant de s'assurer que les objectifs pédagogiques sont atteints.
- La délivrance d'une **attestation de fin de formation** ou d'un certificat de réalisation pour valider les compétences acquises.