

*Vendôme*

# Programme Force de vente

50 heures de formation + 10 heures offertes

---

20 heures Vente et négociation  
+ 20 heures Technique de vente omnicanal  
+ 20 heures Vente en magasin et à distance -  
16 semaines de formation  
+  
Accès à la plateforme d'apprentissage

---

**TEST de positionnement en début de parcours |  
évaluation en fin de parcours**

**TARIF 2 950€ TTC**

## Objectifs de la formation

Grâce à ces 37 modules composées de leçons, d'exercices et de vidéos vous développerez les savoir être et savoir faire qui sont les clés d'une vente réussit, tel que : apprendre à argumenter et savoir présenter votre offre, à rendre le client acteur de la vente, de la promotion des produits et des services, vous aborderez également les clés d'une bonne négociation, l'utilisation des outils numériques afin d'optimiser ses ventes, les outils d'analyses dans le but d'identifier sa cible et d'analyser son marché.

Mise à jour le 01/10/2024

Organisme de formation enregistré sous le numéro 117 561 611 75  
auprès du préfet de région Ile-de-France.  
Siret : 892 167 107 000 10 - RCS PARIS

---

## Contenu de la formation

Grâce à ces 37 modules composées de leçons, d'exercices et de vidéos vous développerez les savoir être et savoir faire qui sont les clés d'une vente réussit, tel que : apprendre à argumenter et savoir présenter votre offre, à rendre le client acteur de la vente, de la promotion des produits et des services, vous aborderez également les clés d'une bonne négociation, l'utilisation des outils numériques afin d'optimiser ses ventes, les outils d'analyses dans le but d'identifier sa cible et d'analyser son marché.

Vous développerez les savoir être et savoir faire qui sont les clés d'une vente réussit, tel que :

- Bien communiquer pour bien vendre
- Savoir présenter votre offre en public à l'oral avec un bon impact
- Adopter les bons savoir-être pour performer dans la vente
- Découvrir les besoins du client
- Argumenter, convaincre
- Rédiger votre proposition commerciale
- Conclure efficacement vos ventes
- Suivre vos clients et obtenir des recommandations
- 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

---

# Module 1

## 1 - Bien communiquer pour bien vendre

- La qualité de votre communication est très importante. Et peu importe les process que vous allez
- apprendre vous devez adapter votre communication en fonction de votre interlocuteur.
- Video d'introduction
- Auto évaluation sur vente (Début)
- Vidéo : Conduire le changement pour réussir a vendre
- Exercice animé : Conduisez le changement
- Synthèse : Savoir conduire le changement
- Vidéo de présentation du DISC
- Exercice animé : Identifiez les couleurs de vos interlocuteurs
- Bien communiquer avec un rouge (DISC)
- Bien communiquer avec un jaune (DISC)
- Bien communiquer avec un vert (DISC)
- Bien communiquer avec un bleu (DISC)
- Exercice animé : Adaptez-vous aux couleurs de vos interlocuteurs
- Synthèse : Vendre avec les couleurs
- Vidéo : Le pitch
- Synthèse : Le pitch
- Pratique : Se préparer à vendre
- Mini-examen : Bien communiquer

---

## Module 2

### 2 - Parler et présentez votre offre en public avec un bon impact

- Votre auto-évaluation sur Créer une histoire (Début)
- Vidéo : Comment créer votre histoire ?
- Synthèse : Créer une histoire
- Exercice animé : Raconter une histoire - Ordonnez
- Exercice animé : Identifier le plan de l'histoire
- Exercice animé : Créer son histoire
- Exercice animé : Adapter vos slides à votre histoire
- Pratique : Créez une histoire
- Mini Exam : Raconter une histoire
- Votre auto-évaluation sur Créer une histoire (Fin)
- Votre auto-évaluation sur Passer du mode présentation au mode histoire (Début)
- Vidéo : Améliorez vos présentations
- Synthèse : Optimiser vos slides
- Exercice animé : S'inspirer de Steve Jobs pour sa présentation
- Pratique : Modifiez votre présentation
- Mini exam : Passer du mode présentation au mode histoire
- Votre auto-évaluation sur Passer du mode présentation au mode histoire (Fin)
- Votre auto-évaluation sur Placer le regard et varier le rythme (Début)
- Vidéo : Regard & Rythme
- Synthèse : Regards & rythmes
- Exercice animé : Varier Regard et Rythme
- Pratique : Présentation concrète
- Mini exam : Regard & rythmes
- Votre auto-évaluation sur Placer le regard et varier le rythme (Fin)
- Votre auto-évaluation sur Créer plus d'impact avec des effets (Début)
- Vidéo : Création des effets
- Synthèse : Créer des effets
- Exercice animé : Savoir utiliser les effets
- Exercice animé : Varier les effets
- Exercice animé : Dynamiser son histoire avec des effets
- Synthèse : Travailler votre gestuelle
- Exercice animé : Travailler votre gestuelle
- Mini exam : Créer des effets
- Votre auto-évaluation sur Créer plus d'impact avec des effets (Fin)

*Yendôme*

---

## Module 3

### 3 - Leadership : Adoptez les bons savoir-être pour performer dans la vente

- Un bon vendeur inspire la confiance, le respect... Bref vous devez développer votre leadership et
- suivre des principes fondamentaux pour réussir à obtenir la confiance.
- Vidéo : Leadership
- Vidéo TED Simon Sinek : Comment les grands leaders inspirent l'action.
- Exercice animé : Développez votre vision avec Simon Sinek
- Vidéo : Confiance en soi
- Exercice animé : Vendez en pleine confiance
- Vidéo : Les valeurs
- Exercice animé : Des valeurs pour vendre
- Vidéo : La responsabilité
- Exercice animé : Agissez en personne morale
- Vidéo : La légitimité
- Exercice animé : Soyez légitime dans votre fonction
- Vidéo : Persévérance
- Vidéo : L'autorité
- Vidéo : L'exemplarité
- Vidéo : 01:57
- Synthèse : Le leadership
- Pratique : Travaillez votre leadership
- Mini-examen : Leadership

---

## Module 4

### 4 - Découvrir les besoins du client

- S'intéresser d'abord aux besoins du client avant de débiter ses arguments est fondamental. Un bon
- vendeur sait avant tout questionner et écouter, plutôt que "bien parler".
- Vidéo : La découverte des besoins du clients avec le SPIN - 1 Situation
- Vidéo : La découverte des besoins du clients avec le SPIN - 2 Problème
- Vidéo : La découverte des besoins du clients avec le SPIN - 3 Implication
- Vidéo : La découverte des besoins du clients avec le SPIN - 4 Gain
- Exercice animé : Découvrir les besoins du client avec le SPIN
- Exercice animé : Jeu : S, P, I ou N ?
- Exercice animé : Jeu complémentaire : S, P, I ou N ?
- Synthèse : Réussir sa phase découverte
- Pratique : Pratique : Réussir vos découvertes avec le SPIN
- Mini-examen : Les besoins du client

# Module 5

## - Argumenter et convaincre

- Qu'est ce qui fait la différence entre un bon vendeur, formé aux meilleures techniques et un autre,
- au-delà de ce qu'on a déjà vu ? L'aptitude à tout ramener aux désirs, aux besoins et aux bénéfices
- clients...
- Vidéo : Argumentation CAB : Caractéristiques/Avantages/Bénéfices (SONCASE) 1 Intro
- Exercice animé : Caractéristique technique, avantage ou bénéfice
- Vidéo : Argumentation CAB : Caractéristiques/Avantages/Bénéfices (SONCASE) 2 Sécurité
- Vidéo : Argumentation CAB : Caractéristiques/Avantages/Bénéfices (SONCASE) 3 Orgueil
- Vidéo : Argumentation CAB : Caractéristiques/Avantages/Bénéfices (SONCASE) 4 Nouveauté
- Vidéo : Argumentation CAB : Caractéristiques/Avantages/Bénéfices (SONCASE) 5 Confort
- Vidéo : Argumentation CAB : Caractéristiques/Avantages/Bénéfices (SONCASE) 6 Argent
- Vidéo : Argumentation CAB : Caractéristiques/Avantages/Bénéfices (SONCASE) 7 Sympathie
- Vidéo : Argumentation CAB : Caractéristiques/Avantages/Bénéfices (SONCASE) 8 Ecologie
- Exercice animé : Trouver la bonne motivation d'achat SONCASE
- Synthèse : Argumenter avec succès
- Pratique : Argumentez avec le CAB/SONCASE
- Vidéo : La technique AQRV
- Exercice animé : Préparer ses réponses aux objections
- Pratique : Traiter les objections avec le AQRV
- Vidéo : Traiter les objections avec 7 principes : Intro 0
- Vidéo : Traiter les objections avec 7 principes : 1 La métaphore favorable
- Vidéo : Traiter les objections avec 7 principes : 2 Eluder les parties difficiles
- Vidéo : Traiter les objections avec 7 principes : 3 Pointer les contradictions
- Vidéo : Traiter les objections avec 7 principes : 4 Le Syllogisme
- Vidéo : Traiter les objections avec 7 principes : 5 L'argument d'autorité
- Vidéo : Traiter les objections avec 7 principes : 6 Dissocier la théorie de la pratique
- Vidéo : Traiter les objections avec 7 principes : 7 Les faits établis
- Exercice animé : Traiter les objections avec Schopenhauer
- Synthèse : Traiter les objections
- Mini-examen : Convaincre

*Vendôme*

---

## Modules 6 - 7

### 6 - Rédiger votre proposition commerciale

- Auto évaluation proposition commerciale
- Vidéo : Rédiger votre proposition commerciale
- Synthèse : Proposition commerciale
- Vidéo : Erreurs dans la proposition commerciale
- Synthèse : La vente additionnelle
- Exercice animé : La vente additionnelle
- Exercice animé : La vente additionnelle bis
- Mini-examen : Vente additionnelle
- Vidéo : Taille de votre proposition commerciale
- Exercice animé : Rédiger des propositions commerciales efficaces
- Pratique : Votre proposition commerciale
- Mini-examen : Proposition commerciale

### 7 - Conclure efficacement les ventes

- Conclure rapidement des ventes, sans ajouter du temps inutile est enfin l'apanage des pros.
- Voici ce que vous devez savoir-faire à ce propos.
- Vidéo : Conclusion des ventes 1- L'approche directe
- Vidéo : Conclusion des ventes 2- Court-circuiter la signature
- Vidéo : Conclusion des ventes 3- L'offre qui se termine maintenant
- Exercice animé : Conclure ses affaires avec succès
- Vidéo : 3 techniques liées à la négociation
- Vidéo : Règle d'or N°1 : Le Temps
- Exercice animé : Tactique du Temps
- Vidéo : Règle d'or N°2 : Bien gérer le closing
- Exercice animé : Tactique du Closing
- Vidéo : Règle d'or N°3 : Le dernier NON
- Exercice animé : Tactique du NON
- Synthèse : Les techniques de conclusion
- Pratique sur la conclusion de la vente
- Mini-examen : Conclure



---

## Module 8

### 8 - Suivre vos clients et obtenir des recommandations

- Auto évaluation suivi et recommandations
- Vidéo : Le suivi client
- Vidéo : Obtenir des recommandations
- Exercice animé : Solliciter des recommandations actives
- Vidéo : Comment suivre vos clients sur le long terme
- Exercice animé : Appliquer une routine pour suivre ses clients
- Vidéo : Erreurs dans le suivi clients
- Vidéo : Gérer les insatisfactions du client
- Synthèse : Suivre ses clients
- Exercice animé : Suivre ses clients BtoB
- Pratique : Votre suivi clients
- Mini-examen : Suivi client
- Auto évaluation fin de formation

# Module 9

## 9 - Préparer à fond sa négociation

- Auto évaluation sur Préparer ses négociations (Début)
- Vidéo : Introduction - Perrotin, grille de négociation
- Synthèse : Comprendre les enjeux de la négociation
- Exercice animé : Comprendre les enjeux de la négociation.
- Vidéo : Cahier des charges de l'acheteur
- Exercice animé : Le processus d'achat.
- Vidéo : La grille des acheteurs
- Synthèse : Comprendre le processus d'achat
- Exercice animé : Comprendre le processus d'achat.
- Vidéo : Analyse de la dominance
- Synthèse : Analyser la dominance dans la négociation.
- Exercice animé : Analyse de la dominance.
- Vidéo : Vérifier s'il y a ZOPA (ZOne Possible d'Accord)
- Synthèse : Utiliser la ZOPA pour bien négocier
- Exercice animé : Utiliser la ZOne Possible d'Accord (ZOPA).
- Vidéo : Miller et Heiman
- Synthèse : Utiliser la blue sheet de Miller et Heiman
- Vidéo : Fixer ce qui est Négociable = 1,2,3
- Synthèse : Préparer ses 1,2,3.
- Vidéo : Equilibrez les 1 et les 3
- Exercice animé : Préparer ses 1, 2, 3.
- Vidéo : Exemple Tableau 1 & 2
- Vidéo : Valorisez votre prix de départ
- Vidéo : Préparez vos paliers
- Synthèse : Anticiper les 1.2.3 de l'autre
- Exercice animé : Anticiper les 1, 2 et 3 de la partie adverse.
- Vidéo : Erreurs 3-1 - Valorisation des cadeaux
- Vidéo : Erreurs 3-1 inversés
- Vidéo : Blocage : Solution de repli
- Synthèse : Préparer des solutions de repli
- Exercice animé : Préparer vos solutions de repli.
- Vidéo : Collaboratif - Je Gagne/Tu Gagnes
- Synthèse : Créer des négociations Gagnant-Gagnant
- Vidéo : Démo 1 contre 1
- Vidéo : Compromis
- Vidéo : Je perds - Tu gagnes
- Exercice animé : Créer des négociations Gagnant - Gagnant
- Vidéo : Anticiper les attaques
- Synthèse : Préparer des réponses aux attaques
- Exercice animé : Préparer les réponses aux attaques de la partie adverse
- Vidéo : Négocier d'abord en interne
- Synthèse : Boîte à outils sur Bien préparer ses négociations
- Pratique : Préparation à la négociation
- Mini Examen sur Préparer ses négociations
- Auto évaluation de fin de partie sur Préparer ses négociations (Fin)

*Xendôme*

# Module 10

## 10 - Rééquilibrer les rapports de force

- Votre auto évaluation sur la Conduite du changement
- Vidéo : Gérer les changements.
- Vidéo : Conduite du changement : QUI A PIQUE MON FROMAGE ?
- Synthèse : Conduire le changement en négociation
- Exercice animé : Conduire le changement en négociation
- Exercice animé : Changement - Qui a piqué mon fromage ?
- Auto-évaluation : Rééquilibrer les rapports de force avec les couleurs
- Vidéo explicative sur le DISC et la négociation avec les couleurs.
- Vidéo : Exercez-vous à reconnaître les couleurs.
- Synthèse : Négocier avec les couleurs
- Exercice animé : Identifier les couleurs de ses interlocuteurs
- Exercice animé : Rééquilibrer les rapports de force avec les couleurs
- Mini exam : Couleurs DISC
- Auto-évaluation : Rééquilibrer les rapports de force avec l'art de la guerre
- Synthèse : Adopter le bon savoir être pour bien négocier
- Vidéo : Rééquilibrer le rapport n°1
- Vidéo : Rééquilibrer le rapport n°2
- Vidéo : Rééquilibrer le rapport n°3
- Vidéo : Rééquilibrer le rapport n°4
- Vidéo : Rééquilibrer le rapport n°5
- Vidéo : Rééquilibrer le rapport n°6
- Synthèse : Rééquilibrer les rapports de force avec l'Art de la Guerre
- Exercice animé : Rééquilibrer les rapports de force avec l'art de la guerre
- Exercice animé : Négocier en pleine confiance
- Exercice animé : Négocier en personne morale
- Vidéo : Interculturel - Introduction
- Vidéo : Interculturel 1-6
- Exercice animé : Dimension 1 - Gérer l'interculturel avec les six dimensions d'Hofstede
- Vidéo : Interculturel 2-6
- Exercice animé : Dimension 2 - Gérer l'interculturel avec les six dimensions d'Hofstede
- Vidéo : Interculturel 3-6
- Exercice animé : Dimension 3 - Gérer l'interculturel avec les six dimensions d'Hofstede
- Vidéo : Interculturel 4-6
- Exercice animé : Dimension 4 - Gérer l'interculturel avec les six dimensions d'Hofstede
- Vidéo : Interculturel 5-6
- Exercice animé : Dimension 5 - Gérer l'interculturel avec les six dimensions d'Hofstede
- Vidéo : Interculturel 6-6
- Exercice animé : Dimension 6 - Gérer l'interculturel avec les six dimensions d'Hofstede
- Synthèse : Gérer l'interculturel avec les six dimensions de Hofstede
- Exercice animé : Interculturel
- Synthèse : Boîte à outils - Rééquilibrer les rapports de force
- Pratique : Rééquilibrer les rapports de force
- Examen fin de partie : Rééquilibrer les rapports de force.
- Votre auto évaluation de fin de partie sur la Conduite du changement
- Votre auto-évaluation de fin de partie sur les Couleurs
- Votre auto-évaluation de fin de partie sur l'Art de la guerre (Fin)

---

# Module 11

## 11 - Maîtriser les fondamentaux de la négociation

- Auto-évaluation : Les fondamentaux de la négociation
- Vidéo : Comment démarrer une négociation ?
- Vidéo : Découvrir les positions 1
- Vidéo : Reconnaître les 2
- Vidéo : Reconnaître les 3
- Synthèse : Négocier avec aisance
- Exercice animé : Négocier avec aisance
- Vidéo : Le protocole en négociation
- Vidéo : Exemple de protocole pas respecté
- Synthèse : Eviter les erreurs de négociation
- Exercice animé ; Eviter les erreurs de négociation
- Vidéo : BONUS Exemple de négociation coté achats
- Vidéo : BONUS Exemple de négociation coté vente
- Vidéo : BONUS Anecdote 1
- Vidéo : BONUS Anecdote 2
- Synthèse : Boîte à outils pour Bien négocier
- Pratique : Parvenir à négocier facilement
- Examen fin de partie : Maîtriser les fondamentaux de la négociation.
- Votre auto-évaluation de fin de partie sur Les fondamentaux

---

## Module 12

### 12 - Gérer les tactiques en négociation.

- Auto évaluation : Gérer les tactiques utilisées en négociation
- Vidéo : Compréhension des tactiques
- Vidéo : Tactique n°1- Le Fait accompli
- Exercice animé : Tactique de la Mise devant le fait accompli
- Vidéo : Tactique n°2 - Le Butoir
- Exercice animé : Tactique du Butoir
- Vidéo : Tactique n°3 - Le Joker
- Exercice animé : Tactique du Joker
- Vidéo : Tactique n°4 - Le Bon et le Méchant
- Exercice animé : Tactique du Bon et du Méchant
- Vidéo : Tactique n°5 - Le Faux acquis
- Exercice animé : Tactique du faux acquis
- Vidéo : Tactique n°6 - Le Changement de niveau
- Exercice animé : Tactique du Changement de niveau
- Vidéo : Tactique n°7 - Le Bilan
- Exercice animé : Tactique du Bilan
- Vidéo : Tactique n°8 - La Carotte
- Exercice animé : Tactique de la Carotte
- Vidéo : Tactique n°9 - La Chinoise
- Exercice animé : Tactique de la Chinoise
- Vidéo : Tactique n°10 - Le Temps, règle d'or n°1
- Exercice animé : Tactique du Temps
- Vidéo : Tactique n°11 - Bien gérer le closing, règle d'or N°2
- Exercice animé : Tactique du Closing
- Vidéo : Tactique n°12 - Le dernier NON, règle d'or n°3
- Exercice animé : Tactique du NON
- Vidéo : Gérer les tactiques
- Synthèse : Identifier les tactiques de négociation
- Exercice animé : Identifiez les tactiques rapidement
- Synthèse : Déjouer les tactiques de négociation
- Exercice animé : Déjouer les tactiques de négociation
- Synthèse : Boîte à outils - Déjouer les tactiques de négociation
- Pratique : Déjouer les tactiques
- Examen fin de module sur Gérer les tactiques en négociation
- Auto évaluation de fin de module sur Gérer les tactiques utilisées en négociation

*Yendôme*

# **Programme** **Technique de vente omnicanal**

20 heures

---

20 heures Technique de vente omnicanal -  
+  
Accès à la plateforme d'apprentissage

---

**TEST de positionnement en début de parcours |  
évaluation en fin de parcours**

## **Objectifs de la formation**

Grâce à ces 14 modules composées de leçons, d'exercices et de vidéos vous apprendrez à augmenter vos ventes via les outils numériques, à identifier votre cible et à analyser votre marché, vous aborderez également comment rendre le client acteur de la vente, de la promotion des produits et des services.

Mise à jour le 01/10/2024

Organisme de formation enregistré sous le numéro 117 561 611 75  
auprès du préfet de région Ile-de-France.  
Siret : 892 167 107 000 10 - RCS PARIS

---

# Module 1

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

2 - 7 étapes de ventes

- Introduction
- Étape 1 : L'accueil du client
- Comment créer un climat d'accueil favorable
- Quels sont les moyens d'expression
- La règle des 4x20
- Conclusion
- Étape 2 : Découvrir ses besoins
- Connaître les motivations d'achat
- La phase d'action
- Étape 3 : Le produit
- L'augmentation
- Étape 4 : Identifier les objections
- Traiter les objections
- L'annonce du prix
- Étape 5 : Conclusion de la vente
- Étape 6 : La vente complémentaire
- Étape 7 : Soigner la prise de congé
- La fidélisation
- Proposer au client une démonstration sur un appareil mobile
- Conseiller le client sur les produits ou services non disponibles en boutique grâce aux appareils connectés

---

## Module 2

### 1 - La compréhension basique du processus de vente

- Quels sont les différents types de cycles de vente ?
- Vente en B2B ou B2C : modalités applicables par le vendeur et dispositions diverses
- Abordons les spécificités de la vente en B2B
- La vente en B2C : particularités
- Qu'est-ce que la règle des 4 C dans l'univers de la vente ?
- Abordons le plan de vente et les 7 étapes de la vente incontournables pour atteindre vos objectifs
- Comment intéresser vos prospects et clients avec un elevator pitch commercial ?
- Qu'est-ce que l'effet de halo ? Comment l'utiliser dans la démarche commerciale et quels sont ses avantages ?
- Qu'est-ce que le Customer Centric Selling ?
- Parlons de l'omnicanalité et de son impact dans l'organisation commerciale
- Quels sont les motivations et les freins à l'achat des clients ?
- Adoptez la vente attitude
- 10 conseils pour pratiquer l'écoute active
- Quelle qualité et quelles conditions pour finaliser une vente ?
- Et si, dans le business, l'empathie était la principale compétence ? A quoi sert-elle ?
- Quiz de module



---

## Module 3

### 3 - Les techniques de vente

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

---

## Module 4

### 4 - La négociation

- Quelques exemples d'argumentation et de traitement des objections fréquentes
- Négocier et défendre ses marges
- Déjouer les pièges des acheteurs dans les négociations difficiles
- Comment débloquer une vente ?
- Les 5 erreurs à ne pas commettre en négociation commerciale
- 7 techniques pour réussir ses négociations commerciales
- Techniques de Closing : remportez vos deals grâce au traitement des objections de vos prospects
- Comment répondre aux objections commerciales les plus fréquemment rencontrées ?
- Comment gérer les objections clients ?
- Quiz de module

---

## Modules 5 - 7

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

### 5 - Encaissement

- Le matériel de caisse
- Les procédures de tenue de caisse
- Les moyens de paiement
- Le code barre
- Législation sur la monnaie fiduciaire

### 6 - Les bases du RGPD pour créer une fiche client

- Introduction
- Qui est alors concerné par le RGPD ?
- Le RGPD qu'est-ce que c'est ?
- Le RGPD, concrètement je fais quoi ?
- Quelles données sont concernés ?
- Créer une fiche et faire accepter la Newsletter
- Conformément au RGPD

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

### 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

---

# Module 8

Compétence principale 4 : Fidéliser le client

8 - L'après-vente et la fidélisation

- Pourquoi fidéliser ses clients ?
- Pourquoi s'intéresser à la fidélisation client ?
- L'importance de la vente pour garantir la fidélité client
- Découvrez 5 conseils pour fidéliser un client
- L'écoute : clé de la relation clients
- Vendeurs : soyez au top de votre relation client
- Optimiser la gestion de son portefeuille clients
- Quelles sont les meilleures stratégies pour développer son portefeuille client ?
- Le début de la relation client ou comment bien gérer l'après-vente et la fidélisation
- Comment soigner sa relation client avec un site web ?
- Comment se différencier en temps de crise ?
- Quelles sont les meilleures stratégies en matière de fidélisation client ?
- Comment optimiser la gestion de votre portefeuille clients à l'heure du digital ?
- La satisfaction client, l'une des meilleures techniques de fidélisation
- Les conséquences de l'insatisfaction client
- Qu'est-ce que la relation client et comment soigner sa mise en application au sein de votre entreprise ?
- Comment enrichir une relation client à distance dans une organisation omnicanale ?
- Et si vous écoutiez vos clients mécontents ou insatisfaits ?
- Quelle est l'importance de cette écoute dans la fidélisation ?
- Quiz de module

---

# Modules 9 - 10

## 9 - Les fondamentaux pour communiquer sur les réseaux sociaux

### Partie 1 - L'évolution des réseaux sociaux

- L'histoire des réseaux sociaux
- Les tendances 2021- partie 1 / les chiffres clés
- Les tendances 2021- partie 2 / les chiffres clés
- Pourquoi miser sur les réseaux sociaux

### Partie 2 - Le Community Manager

- Qui est le Community Manager
- Les qualités du Community manager
- Les bonnes pratiques - 1 : choisir le bon format
- Les bonnes pratiques - 2 : création de contenu Les bonnes pratiques - 3 : penser mobile first
- Les bonnes pratiques - 4 : socials ads
- Les bonnes pratiques - 5 : engagement
- La veille quotidienne

### Partie 3 - La communauté du Community manager

- Comprendre et entretenir sa communauté
- Construire et développer sa communauté
- Quiz de module

## 10 - Mettre en ligne des photos avec Canva

- Présentation du tableau de bord
- Rechercher un modèle
- Découvrir l'outil de création
- Modifier vos modèles
- Supprimer l'arrière-plan et modifier une photo
- Appliquer des effets sur votre photo
- Partager votre photo

---

# Module 11

11 - Partie 1 - Utiliser les réseaux sociaux comme levier de communication et outils de vente

- Les indicateurs clés de performance à analyser
- La e-réputation
- La veille concurrentielle et la veille sociale médias

Partie 2 - Le projet social media

- Le projet social média
- Chef de projet
- Planification
- Le Cycle de vie du projet - Exploration
- Le Cycle de vie du projet – Préparation
- Le Cycle de vie du projet - Mise en œuvre
- Le Cycle de vie du projet - Finalisation
- Le reporting
- Exemples de projets social média
- Création de contenus et budgets
- Diffusion du contenu
- Quiz de module

---

# Module 12

Compétence principale 5 - Comprendre son environnement de vente

12 - Comprendre son environnement de vente

- Le bouche-à-oreille
- Les fondamentaux d'une recommandation réussie
- Découvrez nos (13) conseils pour faire de votre salon professionnel une vitrine accueillante
- Quelle stratégie marketing pour vendre en B2C : quelles sont les bonnes pratiques du moment ?
- Qu'est-ce que l'UX ?
- Les différents outils de communication
- Comprendre son environnement de vente
- Comprendre les différents supports de vente et leurs Impacts
- Comprendre Google Analytics et les reportings
- Comprendre LinkedIn et les reportings
- Construire sa E-réputation sur LinkedIn
- Comment traiter les données pour améliorer le processus de vente
- Répondre aux avis positifs et négatifs de Google
- Quiz de module
- L'utilisation des campagnes e-mailing et newsletters 10'00
- Utiliser les statistiques de Google Analytics

---

## Module 13

### 13 - La prospection omnicanal et la découverte client

- Les 4 étapes indispensables de la prospection client
- 5 règles d'or pour mener sa prospection à la réussite
- 6 étapes clés pour une prospection commerciale digitale efficace
- Quelles sont les techniques de prospection commerciale efficaces ?
- La prospection commerciale par recommandation
- Phase de découverte : oubliez vos a priori !
- Besoins clients ... Pas d'erreurs d'interprétation
- L'art du Storytelling ou comment raconter une histoire qui fait vendre !
- Méthode QQQQCP : sachez utiliser les bonnes questions pour la découverte des besoins de vos clients
- Comment prospecter et vendre par téléphone ?
- Prospection commerciale : quelles sont les meilleures pratiques pour conclure une vente avec un prospect difficile ?
- Comment éveiller l'intérêt qui semble indifférent ?
- Comment réussir un plan de découverte et ainsi améliorer ses ventes ?
- Quiz de module



---

## Module 14

### 14 - La prospection téléphonique dans une démarche omnicanal

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

*Vendôme*

# **Programme**

## **Vente en magasin et à distance**

20 heures

---

20 heures Vente en magasin et à distance -  
+  
Accès à la plateforme d'apprentissage

---

**TEST de positionnement en début de parcours |  
évaluation en fin de parcours**

### **Objectifs de la formation**

Grâce à ces 10 modules composées de leçons, d'exercices et de vidéos vous apprendrez à utiliser des outils numériques pour augmenter vos ventes en magasin comme à distance, des outils d'analyse connectés pour identifier votre cible et analyser votre marché.

Vous saurez rendre le client acteur de la vente et de la promotion des produits et des services.

Mise à jour le 01/10/2024

Organisme de formation enregistré sous le numéro 117 561 611 75  
auprès du préfet de région Ile-de-France.  
Siret : 892 167 107 000 10 - RCS PARIS

---

# Module 1

## 1 - La compréhension basique du processus de vente

- Quels sont les différents types de cycles de vente ?
- Vente en B2B ou B2C : modalités applicables par le vendeur et dispositions diverses
- Abordons les spécificités de la vente en B2B
- La vente en B2C : particularités
- Qu'est-ce que la règle des 4 C dans l'univers de la vente ?
- Abordons le plan de vente et les 7 étapes de la vente incontournables pour atteindre vos objectifs
- Comment intéresser vos prospects et clients avec un élévateur pitch commercial ?
- Qu'est-ce que l'effet de halo ? Comment l'utiliser dans la démarche commerciale et quels sont ses avantages ?
- Qu'est-ce que le Customer Centric Selling ?
- Parlons de l'omnicanalité et de son impact dans l'organisation commerciale
- Quels sont les motivations et les freins à l'achat des clients ?
- Adoptez la vente attitude
- 10 conseils pour pratiquer l'écoute active
- Quelle qualité et quelles conditions pour finaliser une vente ?
- Et si, dans le business, l'empathie était la principale compétence ? A quoi sert-elle ?
- Quiz de module

---

## Module 2

### 2 - La prospection et la découverte client

- Les 4 étapes indispensables de la prospection client
- 5 règles d'or pour mener sa prospection à la réussite
- 6 étapes clés pour une prospection commerciale digitale efficace
- Quelles sont les techniques de prospection commerciale efficaces ?
- La prospection commerciale par recommandation
- Phase de découverte : oubliez vos a priori !
- Besoins clients ... Pas d'erreurs d'interprétation
- L'art du Storytelling ou comment raconter une histoire qui fait vendre !
- Méthode QQQQCP : sachez utiliser les bonnes questions pour la découverte des besoins de vos clients
- Comment prospecter et vendre par téléphone ?
- Prospection commerciale : quelles sont les meilleures pratiques pour conclure une vente avec un prospect
- difficile ? Comment éveiller l'intérêt qui semble indifférent ?
- Comment réussir un plan de découverte et ainsi améliorer ses ventes ?
- Quiz de module

---

## Module 3

### 3 - Le marketing d'avant-vente

- Le bouche-à-oreille
- Les fondamentaux d'une recommandation réussie
- 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 ?
- Qu'est-ce que l'UX ?
- Les différents outils de communication
- Comprendre son environnement de vente
- Comprendre les différents supports de vente et leurs impacts
- Comprendre Google Analytics et les reportings
- Comprendre LinkedIn et les reportings
- Construire sa E-réputation sur LinkedIn
- Comment traiter les données pour améliorer le processus de vente
- Répondre aux avis positifs et négatifs de Google
- Quiz de module

---

## Module 4

### 4 - Les techniques de vente

Comment bien préparer son premier rendez-vous commercial ?

- Qu'est-ce que la règle des 4 x 20 pour bien débiter un entretien commercial ?
- Quelles sont les techniques de questionnement à maîtriser pour mener à bien son entretien de vente ?
- Comment reformuler ?
- Qu'est-ce qu'un bon argumentaire commercial ?
- Comment réussir sa vente en 10 étapes ?
- Quels outils pour mieux vendre ?
- 3 conseils pour doper vos ventes
- Quelles sont les meilleures techniques de vente du moment ?
- Comment mieux vendre ?
- Conclure une vente : 13 règles d'or conclure une vente
- Conclure une vente : 10 techniques qui fonctionnent !
- Techniques de vente en magasin, comment augmenter son chiffre d'affaires ?
- Quels sont les 8 freins à l'achat les plus couramment rencontrés ?
- Qu'est-ce qu'un mobile d'achat appelé aussi motivation d'achat ? Et comment décrypter les motivations d'achat de vos clients ?
- •Qu'est-ce que la méthode de vente SIMAC utilisée par la force de vente de nombreux grands groupes internationaux ?
- Entrepreneurs, découvrez les 6 meilleures techniques de ventes pour vous aider à faire décoller votre business
- **Quiz de module**

---

## Modules 5 - 6

### 5 - La prospection téléphonique

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

### 6 - La négociation

- Quelques exemples d'argumentation et de traitement des objections fréquentes
- Négocier et défendre ses marges
- Déjouer les pièges des acheteurs dans les négociations difficiles
- Comment débloquer une vente ?
- Les 5 erreurs à ne pas commettre en négociation commerciale
- 7 techniques pour réussir ses négociations commerciales
- Techniques de Closing : remportez vos deals grâce au traitement des objections de vos prospects
- Comment répondre aux objections commerciales les plus fréquemment rencontrées ?
- Comment gérer les objections clients ?
- Quiz de module

---

## Module 7

### 7 - L'après-vente et la fidélisation

- Pourquoi fidéliser ses clients ?
- Pourquoi s'intéresser à la fidélisation client ?
- L'importance de la vente pour garantir la fidélité client
- Découvrez 5 conseils pour fidéliser un client
- L'écoute : clé de la relation clients
- Vendeurs : soyez au top de votre relation client
- Optimiser la gestion de son portefeuille clients
- Quelles sont les meilleures stratégies pour développer son portefeuille client ?
- Le début de la relation client ou comment bien gérer l'après-vente et la fidélisation
- Comment soigner sa relation client avec un site web ?
- Comment se différencier en temps de crise ?
- Quelles sont les meilleures stratégies en matière de fidélisation client ?
- Comment optimiser la gestion de votre portefeuille clients à l'heure du digital ?
- La satisfaction client, l'une des meilleures techniques de fidélisation
- Les conséquences de l'insatisfaction client
- Qu'est-ce que la relation client et comment soigner sa mise en application au sein de votre entreprise ?
- Comment enrichir une relation client à distance dans une organisation omnicanale ?
- Et si vous écoutiez vos clients mécontents ou insatisfaits ?
- Quelle est l'importance de cette écoute dans la
- fidélisation ?
- Quiz de module

*Vendôme*



---

## Modules 8 - 9

### 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 ?

### 9 - Affichage des prix et rayon spécifique

- Affichage rayon spécificité
- 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
- L'agencement et la présentation d'un magasin
- Règlement général sur la protection des données

### 10 - 7 étapes de ventes

- Introduction
- Étape 1 : L'accueil du client
- Comment créer un climat d'accueil favorable
- Quels sont les moyens d'expression
- La règle des 4x20
- Conclusion
- Étape 2 : Découvrir ses besoins
- Connaître les motivations d'achat
- La phase d'action
- Étape 3 : Le produit
- L'augmentation
- Étape 4 : Identifier les objections
- Traiter les objections
- L'annonce du prix
- Étape 5 : Conclusion de la vente
- Étape 6 : La vente complémentaire
- Étape 7 : Soigner la prise de congé
- La fidélisation

### 11 - Encaissement

- Le matériel de caisse
- Les procédures de tenue de caisse
- Les moyens de paiement
- Le code barre
- Législation sur la monnaie fiduciaire
- Quiz final

# ***Modalités de Formation***

FORMATION

---

## Annexes 1/5

### **PUBLIC**

**TOUT PUBLIC**

### **PRÉREQUIS/APTITUDES**

Aucun - Test d'objectifs en début de parcours

### **PRÉREQUIS TECHNIQUES**

Disposer d'un ordinateur ou d'un smartphone ou d'une tablette avec une connexion internet, un microphone et une caméra en état de marche.

### **MODALITES ET DELAIS D'ACCES**

Formation e-learning en FOAD et/ou avec partie de formations individuelles à distance sous la forme de classes virtuelles en solo ou en groupe (cf Convention). En cas d'inscription en ligne depuis le portail CPF, entrée en formation 11 jours ouvrés après la signature de la convention sur le portail CPF.

### **DURÉE**

Modulable en fonction du parcours de formation choisi.

### **DATES OU PÉRIODE**

**VOIR CONVENTION DE FORMATION**

### **HORAIRES**

La partie e-learning est accessible 7/7 et 24h/24h.  
Le monitoring et l'assistance technique sont disponibles 7/7 j de 9H à 17H.  
L'assistance pédagogique est disponible du lundi au vendredi de 9H à 16H30

*Yendôme*

### CONTENU

Cette action de formation est une action concourant au développement des compétences réalisées suivant un format à distance.

Le suivi de l'exécution de l'action de formation, pour la séquence réalisée à distance, sera effectuée au moyen de travaux que le stagiaire devra réaliser sur ordinateur sur la plateforme pédagogique e-learning sur des logiciels tiers.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION D'ATTEINTE DES OBJECTIFS DE LA FORMATION

- QCM/Quizz
- Grille d'évaluation
- Travaux pratiques
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Échange avec la conseillère pédagogique par téléphone et/ou par mail.

### **MOYENS PERMETTANT LE SUIVI ET L'APPRÉCIATION DES RÉSULTATS**

#### **SUIVI DE L'EXÉCUTION :**

- Attestation d'assiduité mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.
- Relevé de connexions, signé par un représentant de l'organisme de formation (Attestation de fin de formation)
- Convention indiquant la date de l'action et les heures de début et de fin d'utilisation du programme.

#### **APPRÉCIATION DES RÉSULTATS :**

- Recueil individuel des attentes du stagiaire
- Évaluation continue durant la session.
- Remise d'une attestation de fin de formation.
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation.
- Quiz final en fin de formation.

---

## Annexes 4/5

### LIEU

Formation Ouverte A Distance (FOAD) accessible 7j/7 et 24H/24 à partir d'une plateforme conçue spécialement pour le e-learning.

### PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP

Pour les personnes en situation de handicap, nous mettrons tout en œuvre pour vous accueillir ou pour vous réorienter. Vous pouvez contacter notre référente handicap Mme Jessica SYLVESTRE au 01.73.19.11.57 ou par mail [jessica.sylvestre@vendome-formation.fr](mailto:jessica.sylvestre@vendome-formation.fr).

### OBJECTIFS DE LA FORMATION ET COMPÉTENCES VISÉES

À l'issue de la formation, le participant sera capable de mettre en œuvre les compétences suivantes :

- Bien communiquer pour bien vendre
- Savoir présenter votre offre en public à l'oral avec un bon impact
- Adopter les bons savoir-être pour performer dans la vente
- Découvrir les besoins du client
- Argumenter, convaincre
- Rédiger votre proposition commerciale
- Conclure efficacement vos ventes
- Suivre vos clients et obtenir des recommandations
- 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

*Vendôme*

## **MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT DES FORMATIONS**

## **MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

- Évaluation des besoins et du profil du participant.
- Apport théorique et séquences pédagogiques regroupées en différents modules.
- Cas pratiques.
- Questionnaire et exercices.
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Retours d'expériences.
- Séquences pédagogiques regroupées en différents modules.
- Accès individualisé grâce à 1 login et 1 mot de passe par apprenant permettant le contrôle et l'évaluation par les tuteurs formateurs à partir d'une plateforme conçue spécialement pour le e-learning.

## **RÉFÉRENT PÉDAGOGIQUE ET FORMATEUR**

Chaque formation est sous la responsabilité du directeur de l'organisme de formation ; le bon déroulement est assuré par la responsable pédagogique, Jessica Sylvestre, désignée par l'organisme de formation.