



PROGRAMME DE FORMATION

[Techniques de vente et déclenchement de l'acte d'achat]

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les fondamentaux et le cadre légal de la vente à domicile.
- Maîtriser les techniques de communication et de persuasion pour déclencher l'achat.
- Gérer efficacement les objections et personnaliser son discours.
- Augmenter les ventes grâce au cross-selling, upselling et storytelling.
- Fidéliser les clients par un suivi structuré et durable.

PUBLIC CONCERNÉ

Vendeurs, commerciaux, managers et entrepreneurs souhaitant optimiser leurs compétences en vente.

Indépendants ou personnes en reconversion professionnelle cherchant à développer une approche client performante.

PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis nécessaire à la formation.

Disposer d'un ordinateur ou d'un téléphone portable (smartphone) lors des sessions de formation.

DURÉE DE LA FORMATION ET MODALITÉS D'ORGANISATION

56 heures

- *En présentiel : 10 stagiaires maximum*
- *Sur site : sur-mesure, nous contacter*
- *En distanciel : 4 stagiaires maximum*

LIEU DE LA FORMATION

- En présentiel : 15 Route des picardes - 30 300 JONQUIERES ST VINCENT - Possibilité de formation sur site.
- En distanciel : via Google Meets



CONTENU DE LA FORMATION

Jour 1 : Introduction et Fondamentaux de la Vente à Domicile

Module 1 : Introduction à la formation (1 heure)

- Présentation des participants et des objectifs de la formation.
- État des lieux des compétences des participants.

Module 2 : Les bases de la vente (2 heures)

- Définition de la vente et du rôle du vendeur.
- Différences entre vente traditionnelle et vente à domicile.

Module 3 : Cadre légal et éthique de la vente à domicile (1 heure)

- Réglementations en vigueur (droit du consommateur, rétractation, etc.).
- Principes éthiques dans la relation client.

Module 4 : Les étapes du processus de vente (2 heures)

- Présentation des étapes clés : préparation, approche, argumentation, conclusion.
- Analyse des facteurs de succès à chaque étape.

Module 5 : Identifier son style de vendeur (1 heure)

- Test de profil commercial et analyse.
- Discussion sur les forces et faiblesses des différents styles.

Module 6 : Comprendre les besoins du client (1 heure)

- Techniques d'identification des attentes et motivations.
- Analyse des comportements clients en contexte de vente à domicile.

Module 7 : Atelier pratique : Jeu de rôle sur l'approche client (2 heures)

- Simulation d'interactions commerciales.
- Feedback et axes d'amélioration.

Jour 2 : Techniques de Communication et Gestion des Objections

Module 1 : Communication verbale et non-verbale (2 heures)

- Importance des gestes et postures dans la vente.
- Techniques pour améliorer l'impact de la parole.

Module 2 : Écoute active et reformulation (1 heure)



- Méthodes pour mieux comprendre les attentes du client.
- Techniques de reformulation pour clarifier les besoins.

Module 3 : Identifier et gérer les objections (2 heures)

- Analyse des objections fréquentes dans la vente à domicile.
- Réponses adaptées pour lever les freins à l'achat.

Module 4 : Simulation : Gérer des objections complexes (1 heure)

- Exercices pratiques avec scénarios réels.
- Feedback personnalisé.

Module 5 : Création de fiches argumentaires (1 heure)

- Structurer les arguments pour répondre aux objections.
- Préparer des supports adaptés aux besoins clients.

Module 6 : Méthodologie AIDA (2 heures)

- Comprendre et appliquer les étapes : Attention, Intérêt, Désir, Action.
- Exercices pratiques sur l'utilisation de cette méthode.

Jour 3 : Le Déclenchement de l'Achat - Partie 1

Module 1 : Psychologie de l'achat et leviers émotionnels (2 heures)

- Analyse des déclencheurs émotionnels.
- Techniques pour renforcer l'engagement du client.

Module 2 : Reconnaître les signaux d'achat (1 heure)

- Identification des indices verbaux et non-verbaux d'intérêt.
- Adapter son discours selon ces signaux.

Module 3 : Techniques de persuasion adaptées à la vente à domicile (2 heures)

- Stratégies pour influencer positivement la décision d'achat.
- Cas pratiques : persuasion en situations réelles.

Module 4 : Utilisation des principes de rareté et d'urgence (1 heure)

- Créer un sentiment de nécessité.
- Techniques pour accélérer la prise de décision.

Module 5 : Étude de cas : Analyse de ventes réussies (1 heure)

- Analyse critique de campagnes de vente efficaces.
- Identification des pratiques gagnantes.

version et mises à jour : V1 - 10/11/2024



Module 6 : Storytelling : Introduction et mise en pratique (1 heure)

- Raconter une histoire pour capter l'attention du client.
- Création de scénarios narratifs adaptés au produit ou service.

Jour 4 : Le Déclenchement de l'Achat - Partie 2

Module 1 : Techniques avancées pour créer un sentiment de besoin (2 heures)

- Méthodes pour positionner un produit comme essentiel.
- Travail sur la personnalisation du discours.

Module 2 : Créer une offre irrésistible (2 heures)

- Élaborer des promotions, bonus et options de packaging attractifs.
- Valorisation des bénéfices perçus.

Module 3 : Stratégies de cross-selling et upselling (1 heure)

- Techniques pour élargir et augmenter la valeur moyenne des achats.
- Exercices sur la mise en œuvre de ces techniques.

Module 4 : Adapter le discours pour déclencher l'achat (1 heure)

- Adapter les arguments en fonction du profil client et des signaux reçus.
- Cas pratiques : analyse et correction des discours.

Module 5 : Atelier pratique : Jeux de rôle sur le déclenchement de l'achat (2 heures)

- Scénarios réalistes de vente à domicile.
- Débriefing et coaching individuel.

Jour 5 : Fidélisation et Suivi Client

Module 1 : Pourquoi et comment fidéliser un client (2 heures)

- Valeur de la fidélisation à long terme.
- Stratégies pour entretenir la relation client.

Module 2 : Techniques de suivi après-vente (1 heure)

- Appels, emails et visites : comment rester présent sans être intrusif.
- Identifier les opportunités de revente ou recommandation.

Module 3 : Simulation : Relance client réussie (2 heures)

- Jeux de rôle sur des scénarios de suivi client.

version et mises à jour : V1 - 10/11/2024



- Analyse et feedback des interactions.

Module 4 : Débrief et retours d'expérience (1 heure)

- Partage des réussites et défis rencontrés en simulation.
- Recommandations pour un suivi optimal.

Module 5 : Élaboration d'un plan de suivi (2 heures)

- Créer un plan d'action individualisé.
- Présentation et validation des plans par le formateur.

Jour 6 : Consolidation des Acquis et Évaluation

Module 1 : Révision des techniques clés (2 heures)

- Rappel des points essentiels de la formation.
- Analyse des performances individuelles et retours du formateur.

Module 2 : Mise en situation complète (2 heures)

- Simulation d'un processus de vente complet, du contact initial à la fidélisation.
- Évaluation des participants en conditions réalistes.

Module 3 : Feedback et axes d'amélioration (1 heure)

- Retour personnalisé sur les forces et points à travailler.
- Conseils pratiques pour une progression continue.

Module 4 : Élaboration de plans d'action personnalisés (1 heure)

- Rédaction d'un plan détaillé pour appliquer les acquis.
- Validation avec le formateur.

Module 5 : Clôture de la formation (1 heure)

- Questions/réponses.
- Remise des attestations de participation.

MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents, supports de formation projetés.

- Exposés théoriques
- Étude de cas concrets
- Quizz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation via dossier drive partagé en amont par mail.

version et mises à jour : V1 - 10/11/2024



MODALITÉS D'ÉVALUATION

QCM en amont pour définir le niveau de connaissance

Formation : suivi des différents modules

QCM final pour valider les compétences acquises

PROFIL DU(DES) FORMATEUR(S)

Voir convention

MOYENS TECHNIQUES

Mise à disposition de salles équipées de rétroprojecteurs.

TARIF

Nous contacter pour un devis.

DÉLAI D'ACCÈS

Pour une formation en présentiel, les inscriptions doivent être réalisées 2 semaines avant le début de la formation.

Pour une formation sur site, les inscriptions doivent être réalisées 1 semaine avant le début de la formation en fonction des disponibilités des 2 parties.

Pour une formation en distanciel, les inscriptions doivent être réalisées 1 semaine avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation dans les meilleures conditions.

CONTACT

Gaune Solenn

Référente pédagogique et formatrice

formation@apostrophe-consulting.fr

0762736089