



# LA FORMATION **INDIVIDUALISÉE** A DISTANCE



## Thème **LES INCONTOURNABLES DES MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA DISTRIBUTION**

### Cursus **« SE DIFFERENCIER PAR LA QUALITE DE LA RELATION CLIENT »**

**3 x 2h**

Réf.	Modules de formation	Objectifs Métier	Bénéfices Entreprise	Publics
IN02.1	<b>Etape 1 : ACQUERIR UN COMPORTEMENT PROFESSIONNEL A LA VENTE</b>	Maitriser les pré-requis de la relation client	Renforcer l'image commerciale du point de vente par la qualité du comportement professionnel	- Employé(e) - Responsable
IN02.2	<b>Etape 2 : GERER LES RELATIONS COMMERCIALES CONFLICTUELLES</b>	Identifier les causes des situations conflictuelles pour mieux y répondre	Mieux vivre la relation client et se différencier par sa gestion des situations conflictuelles	- Employé(e) - Responsable <i>Avoir suivi le module IN01.1</i>
IN02.3	<b>Etape 3 : APPLIQUER DES TECHNIQUES POUR MENER A BIEN UNE VENTE</b>	Utiliser des techniques structurées pour réussir une vente	Développer le chiffre d'affaires et fidéliser le client	- Employé(e) - Responsable <i>Avoir suivi le module IN01.2</i>

### DEROULEMENT D'UN MODULE

Formation individuelle  
1 poste = 1 participant



Accompagnement par un formateur CMV confirmé



Durée de chaque module  
2 HEURES



Partage de documents  
à distance



Alternance : présentation, exercices d'application, validation des acquis



### MISE EN ŒUVRE DE LA FORMATION INDIVIDUALISÉE A DISTANCE

*C'est simple,  
il suffit :*



Un ordinateur

+



Une connexion internet

+



Un téléphone fixe



# LA FORMATION INDIVIDUALISÉE A DISTANCE

Cursus

« SE DIFFERENCIER PAR LA QUALITE DE LA RELATION CLIENT » / ETAPE 1

REF IN 02.1

## ACQUERIR UN COMPORTEMENT PROFESSIONNEL DANS LA RELATION CLIENT

Module de  
**2 h**

Maitriser les bases du comportement professionnel à la vente

OBJECTIFS

- Mieux comprendre l'évolution des comportements d'achats des clients
- Donner du sens à la notion de comportement professionnel
- Identifier les pré-requis de la vente et de la relation client
- Apprendre à rechercher et à répondre aux véritables attentes du client

LES PLUS

- + Etre accompagné en permanence par un formateur « Métier »
- + Acquérir rapidement un comportement professionnel à la vente grâce aux nombreux exercices d'application
- + Mettre en œuvre immédiatement les acquis par l'aspect concret de la formation et des supports transmis

**Public :** Toute personne ayant en charge des relations Client en magasin ou au téléphone

### 1 MIEUX COMPRENDRE LES CLIENTS ET LEUR PERCEPTION

- Le monde change !
  - De l'évolution des modes de vie...
  - A leurs influences sur les comportements d'achat
- Vers un client de plus en plus exigeant et informé
- La perception du client par les collaborateurs
  - Mise en situation
  - Les risques du métier...
- La perception du point de vente par les clients
  - Mise en situation
  - Sur quoi les clients nous jugent-ils ?

### 2 LES PRE-REQUIS DE LA RELATION CLIENT

- Intérêt et enjeux de la distinction Comportement professionnel/Comportement naturel
- Mise en situation : les enjeux de la 1<sup>ère</sup> prise de contact
- Pourquoi adopter un comportement professionnel permanent ?
  - Pour l'image de l'entreprise
  - Pour mieux vivre la relation avec les clients

### 3 C'EST QUOI VENDRE ?

- Mise en situation : quel est le rôle du vendeur(se) ?
- La recherche des motivations des clients
  - Comprendre les principaux mécanismes d'achat des clients
  - Les écarts entre « Motivations » et « Propos tenus » par le client
  - L'utilisation de l'outil « Questionnement Professionnel »
- L'entraînement en situation professionnelle lors de la vente
  - Garder un comportement professionnel adapté
  - Appliquer le questionnement professionnel

### MODALITÉS DE LA VISIO-FORMATION A DISTANCE CMV

#### MISE EN ŒUVRE

- Un ordinateur + 1 connexion internet + 1 téléphone fixe

#### ANIMATION

- 1 formateur confirmé
- 1 poste de travail = 1 participant
- Alternance Démo/Exercices/Validation des acquis
- Partage interactif de documents

#### PRISE EN CHARGE

- Module référencé FORCO-FIL et financé à 100% pour les entreprises de - de 50 salariés adhérentes au FORCO

POUR PLUS D'INFORMATIONS OU RESERVER UN STAGE  
 Contactez-nous au 03.80.53.94.14 [visio.cmvf@bompas.com](mailto:visio.cmvf@bompas.com)  
[www.cmv-formationconseil.com](http://www.cmv-formationconseil.com)



## GERER LES RELATIONS COMMERCIALES CONFLICTUELLES

Module de  
**2 h**

Maitriser son comportement et appliquer des techniques pour anticiper ou gérer une situation conflictuelle

### OBJECTIFS

- Apprendre à anticiper et à reconnaître les situations conflictuelles
- Savoir prendre en charge une situation conflictuelle
- Apprendre à rechercher les véritables faits insatisfaisants
- S'entraîner à gérer ces situations jusqu'à la recherche de solution

### LES PLUS

- + Etre accompagné en permanence par un formateur « Métier »
- + Acquérir rapidement un comportement professionnel à la vente grâce aux nombreux exercices d'application
- + Mettre en œuvre immédiatement les acquis par l'aspect concret de la formation et des supports transmis

**Public :** Toute personne ayant en charge des relations Client en magasin ou au téléphone

### INTRODUCTION

Quoi retenir du module 1 ?

#### 1 COMMENT MIEUX SE COMPRENDRE AVEC LE CLIENT ?

- Mise en situation : le danger des soi-disantes questions "bêtes" des clients
- S'initier aux bases de la communication avec les clients
  - Qui est responsable de la compréhension de l'autre ?
  - Le traitement des opinions
  - La recherche des FAITS
  - L'application de la technique du « Questionnement professionnel »
- Les pièges à éviter dans la relation client
  - Distinguer Convivialité et Familiarité
  - Mieux connaître et mesurer les dangers de l'humour

#### 2 S'ENTRAINER AU QUESTIONNEMENT PROFESSIONNEL

- La gestion des situations simples mais répétitives
- Le questionnement professionnel applicable aux situations plus conflictuelles
  - La recherche du véritable problème commercial

- L'application de la technique du « Questionnement professionnel »
- L'application d'une réponse "Métier" adaptée

#### 3 GERER & TRAITER UNE SITUATION CONFLICTUELLE

- Mise en situation conflictuelle... comment réagir ?
- Les 4 étapes à respecter
  - Réussir la prise en charge
  - Identifier le problème commercial
  - Donner une explication
  - Rechercher une solution

### MODALITÉS DE LA VISIO-FORMATION A DISTANCE CMV

#### MISE EN ŒUVRE

- Un ordinateur + 1 connexion internet + 1 téléphone fixe

#### ANIMATION

- 1 formateur confirmé
- 1 poste de travail = 1 participant
- Alternance Démo/Exercices/Validation des acquis
- Partage interactif de documents

#### PRISE EN CHARGE

- Module référencé FORCO-FIL et financé à 100% pour les entreprises de - de 50 salariés adhérentes au FORCO

**POUR PLUS D'INFORMATIONS OU RESERVER UN STAGE**  
 Contactez-nous au **03.80.53.94.14** [visio.cmvf@bompas.com](mailto:visio.cmvf@bompas.com)  
[www.cmv-formationconseil.com](http://www.cmv-formationconseil.com)



## APPLIQUER DES TECHNIQUES POUR MENER A BIEN UNE VENTE

Module de  
**2 h**

Savoir utiliser des techniques de vente permettant de répondre à la véritable motivation d'achat du client

### OBJECTIFS

- Connaitre les techniques de base pour mener à bien une vente
- Savoir rechercher les véritables motivations d'achat des clients
- Savoir structurer un argumentaire de vente rapide et efficace
- Apprendre à répondre aux principales objections Prix et Qualité des clients

### LES PLUS

- + Etre accompagné en permanence par un formateur « Métier »
- + Acquérir rapidement un comportement professionnel à la vente grâce aux nombreux exercices d'application
- + Mettre en œuvre immédiatement les acquis par l'aspect concret de la formation et des supports transmis

**Public :** Toute personne ayant en charge des relations Client en magasin ou au téléphone

### INTRODUCTION

Quoi retenir du module 2 ?

#### 1 COMMENT MIEUX ACCOMPAGNER LE CLIENT ?

- A quoi servent les techniques de vente ?
- Mieux structurer sa vente en 5 étapes
  - Réussir la prise de contact
  - Découvrir le besoin du client
  - L'argumentation en 3 phases
  - Les réponses aux objections
  - La conclusion de la vente

#### 2 A LA DECOUVERTE DU BESOIN DU CLIENT

- Donner du sens à cette étape déterminante
  - Découvrir "Pourquoi j'achète un produit ?"
  - Le lien avec la définition de Vendre
  - Se familiariser avec les principales motivations d'achat
- Apprendre à aiguiser son plan "découverte"
  - Connaitre les résultats attendus par le client
  - Affiner par la recherche de caractéristiques plus techniques
- Apprendre à varier la nature des questions
  - De la question ouverte à la question alternative
  - L'intérêt de la reformulation
- Mise en situation : Passer de la théorie à la pratique

#### 3 L'ART D'ARGUMENTER ET DE CONCLURE LA VENTE

- Savoir reconnaître les dangers de l'argumentation
- Structurer son argumentation en 3 phases
  - Traduire les caractéristiques Produit en avantages
  - Renforcer l'avantage par des caractéristiques
  - Apporter des preuves par la démonstration ou la comparaison
- Que faire en cas d'objections des clients ?
  - Passer de l'objection à l'observation
  - S'entraîner à réagir en 3 temps
- Comment conclure une vente ?
  - Si le client achète.
  - Si le client hésite...

#### MODALITÉS DE LA VISIO-FORMATION A DISTANCE CMV

##### MISE EN ŒUVRE

- Un ordinateur + 1 connexion internet + 1 téléphone fixe

##### ANIMATION

- 1 formateur confirmé
- 1 poste de travail = 1 participant
- Alternance Démo/Exercices/Validation des acquis
- Partage interactif de documents

##### PRISE EN CHARGE

- Module référencé FORCO-FIL et financé à 100% pour les entreprises de - de 50 salariés adhérentes au FORCO

POUR PLUS D'INFORMATIONS OU RESERVER UN STAGE  
Contactez-nous au **03.80.53.94.14** [visio.cmvf@bompas.com](mailto:visio.cmvf@bompas.com)  
[www.cmvf-formationconseil.com](http://www.cmvf-formationconseil.com)