



PROGRAMME DE L'ACTION DE FORMATION REALISEE « Accueillir vendre et fidéliser en agence »

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation, le stagiaire doit être capable de :

- Réussir ses entretiens de vente en agence
- Connaître le prospect/client afin de lui apporter une solution adaptée
- Rendre opérationnels les fondamentaux de la vente conseil

Public et Prérequis : Tout salarié en relation commerciale. Aucun prérequis.

Délai d'accès : Limite d'inscription 15 jours avant la date de démarrage de la formation.

Durée et lieu : 14h00 heures dans les locaux de l'entreprise du client ou d'Ausus Formation 114-116 rue Albert Poulain 08700 Nouzonville.

Contenu pédagogique :

Réussir l'accueil en agence

- 1) Quelques fondamentaux d'accueil
- 2) Focus sur le verbal et le « non verbal »
- 3) Réflexion sur l'état d'esprit à adopter

Réussir la découverte de son interlocuteur

- 1) Clés de la réussite de la découverte
- 2) Focus sur l'écoute active et le questionnement
- 3) Comprendre l'autre, ses besoins, ses motivations
- 4) Synthèse de découverte

Réussir sa proposition, son argumentation et sa négociation

- 1) Clés d'une proposition réussie
- 2) Argumentation : une logique à mettre en application
- 3) Négociation : un état d'esprit, une qualité d'écoute et une force de persuasion

Réussir à gérer puis traiter les objections

- 1) Attitude à adopter
- 2) Technique à dérouler
- 3) Capacité à travailler

Réussir à concrétiser l'entretien et à envisager l'avenir

- 1) Détecter le moment opportun
- 2) Reprendre les éléments-clés
- 3) Obtenir un engagement du client
- 4) Préparer la relation future

Méthodes pédagogiques, techniques et d'encadrement :

Questionnaire de recueil des attentes du stagiaire en amont de la formation.

Apports théoriques. Exercices pratiques. Echanges.

Mises en situation. Elaboration d'un plan de progrès personnel.

Remise d'un livret au stagiaire.

Suivi et évaluation des résultats :

Document d'évaluation de satisfaction

Attestation de présence et de formation individualisée

Modalités d'évaluation : à chaud (contrôle continu -test ou quizz-mises en situation) et à froid (réunion questions/réponses).

Moyens techniques : Salle, ordinateur, vidéoprojecteur, paperboard.

Tarif : sur demande.

L'intervenante : Isabelle GILLE formatrice depuis 2010, certifiée formatrice ICPF & PSI CNEFOP et référencée Datadock depuis juillet 2017, formée au Codéveloppement Professionnel depuis mars 2019.

Contact : Pour tous renseignements complémentaires : Isabelle Gille 06/07/65/42/21 – isabelle.gille@ausus.fr

Accessibilité personnes handicapées : Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à me contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation

Document mis à jour le 25/10/20