

# PROGRAMME PÉDAGOGIQUE DE FORMATION

## VENTES, EFFICACITÉ ET RELATION CLIENT (B2C)

(25h – Présentiel ou à distance)

### OBJET

Former les stagiaires aux techniques de communication et de vente afin d'améliorer leur efficacité commerciale.

### PUBLIC VISÉ

Vendeurs, chefs de rayon, chef des ventes, conseiller commercial, responsable des ventes, toute personne travaillant en point de vente, en relation avec la clientèle et toute personne désireuse d'acquérir cette connaissance.

### OBJECTIFS

- 1) Savoir comment construire la relation
- 2) Savoir comment découvrir toutes les attentes et qualifier l'affaire
- 3) Savoir comment communiquer la solution
- 4) Savoir comment traiter les objections
- 5) Savoir comment obtenir un accord
- 6) Savoir comment développer son portefeuille clients

### MÉTHODE PÉDAGOGIQUE, TECHNIQUE

La pédagogie repose sur des :

- Apports théoriques
- Exercices pratiques
- Mises en situation

## PÉDAGOGIE

Pour garantir une participation active, une bonne appropriation des concepts de formation et avoir des stagiaires pleinement participatifs, il n'y aura pas de PowerPoint, seulement deux tableaux de conférence et un tableau d'affichage central. Cette formation est interactive. Après chaque section de théorie, les stagiaires doivent résumer le message clé, qui servira de point de départ pour la section suivante. Chaque section de théorie sera suivie par une section pratique. Pas de documents, les concepts clés seront rédigés par les participants tout au long de la formation sur la « Feuille Concepts ».

À la fin de chaque journée, chaque participant choisi un concept à présenter le lendemain et partage : le concept qu'il a le plus apprécié, ce qu'il va cesser de faire et ce qu'il a décidé de mettre en œuvre.

## SUPPORT PÉDAGOGIQUE

Les stagiaires recevront une « Feuille concepts » sur laquelle ils pourront noter les concepts clés et les explications. À la fin de la formation en présentiel, chaque participant sera engagé dans le processus d'évaluation *Dynamic Eval*<sup>®</sup>. Ils recevront une série d'évaluations destinées à renforcer les acquis de la formation. Leurs documents seront corrigés et ils recevront tous les concepts de la formation et ils pourront s'y référer ultérieurement afin d'accroître leur efficacité commerciale.

## ENCADREMENT

Les Formateurs EXPANSION WAY sont sélectionnés avec rigueur. Ils ont tous un passé de vendeur confirmé ou senior. Un Formateur avec une expérience terrain de la vente aura toujours de meilleurs résultats.

Chacun de nos Formateurs, en plus de leurs expertises commerciales, a été formé et entraîné à former efficacement leurs stagiaires grâce à une pédagogie donnant les meilleurs résultats d'apprentissage.

## DURÉE DU PROGRAMME

21 heures de formation en présentiel ou à distance et 4 heures à distance.

## EFFECTIF MINI ET MAXI DES SESSIONS DE FORMATION

De 4 à 8 personnes maximum.

## PRÉREQUIS

Aucun

## LES TARIFS

À partir de 60 € HT / heure / personne. Les tarifs de nos prestations dépendent de vos besoins et de vos attentes. Une proposition budgétaire vous sera transmise avant toute intervention.

## MODALITÉ D'ACCÈS

- 1) Vous avez un besoin de formation ou d'accompagnement.
- 2) Vous prenez rendez-vous.
- 3) Un échange téléphonique ou un rendez-vous face à face a lieu.
- 4) Vous partagez vos objectifs de résultat, votre besoin et l'ensemble de vos attentes.
- 5) Nous vous confirmons pouvoir répondre à l'ensemble de vos attentes.
- 6) Nous élaborons un programme d'intervention adapté à votre problématique.
- 7) Nous vous la soumettons pour approbation.
- 8) Nous préparons votre intervention en vue de délivrer le programme validé.

## DÉLAI D'ACCÈS

Après analyse de votre besoin et de l'ensemble de vos attentes, nous vous faisons parvenir une proposition d'intervention comprenant :

- Votre besoin
- Vos attentes
- Notre proposition
- La durée du programme
- Une approche budgétaire

Afin de vous accompagner au mieux, la validation de l'intervention devrait être effective au moins 1 mois avant la mise en œuvre du programme d'accompagnement.

## L'ACCESSIBILITÉ AUX PSH

Nos formations se déroulent en intra-entreprise ou en ligne. En intra, ce sont les entreprises qui assurent l'accessibilité de nos stages aux personnes en situation de handicap. Notre organisme de formation n'accueille pas de stagiaires. Nos intervenants sont sensibilisés aux questions du handicap et peuvent recueillir vos besoins, à votre demande, afin de trouver, auprès des instances compétentes, les meilleures solutions pour faciliter votre expérience de formation et la rendre agréable. Les formations peuvent faire l'objet d'une adaptation ou d'aménagements en fonctions de vos besoins.

Deux types de formations vous sont proposées :

- 1) Formation en présentiel (synchrone)
- 2) Formation à distance (synchrone)

## **FORMATION EN PRÉSENTIEL OU À DISTANCE INTRA – PROCESSUS D’ADAPTATION**

Préalablement à chaque formation, nous questionnons le donneur d’ordre afin de savoir si un ou plusieurs participants nécessitent une adaptation de la formation. Si c’est le cas, nous lui faisons parvenir un questionnaire ainsi qu’au(x) apprenant(s) concernés afin d’identifier les situations de handicap et typologies : moteur, auditif, visuel. Les retours du prescripteur et du ou des apprenants en situations de handicaps sont analysées afin de mettre en place des compensations possibles et personnalisables en adéquation avec les besoins du ou des apprenant(s). Dans le cadre d’une formation en intra-entreprise, le donneur d’ordre ou le responsable RH de l’entreprise organise la formation dans ses locaux ou dans une salle réservée à son initiative. Si la formation se déroule dans des locaux externes à l’entreprise, le client devra s’assurer que l’établissement est conforme aux normes pour l’accueil du public et sera partie prenante dans la mise en œuvre d’actions destinées à adapter la salle et le matériel afin de permettre aux personnes en situation de handicap de pouvoir bénéficier de la formation dans les meilleures conditions d’apprentissage. L’ensemble de ces étapes est suivi par un référent handicap qui peut être contacté facilement. Sa mission consiste à favoriser l’insertion et l’intégration des personnes en situation de handicap en formation en s’appuyant sur un réseau de partenaires experts pour adapter les prestations et équipements. Notre référent handicap peut vous accompagner de manière à vérifier avec vous le paramétrage de votre ordinateur ou de votre tablette afin de vous permettre de vivre une expérience de formation efficace et agréable. Pour plus d’informations à ce sujet, nous vous invitons le contacter via le formulaire ci-après.

### **AGEFIPH**

L’AGEFIPH, l’association de gestion du fonds pour l’insertion professionnelle des personnes handicapées, est chargée de favoriser l’insertion professionnelle et le maintien dans l’emploi de personnes handicapées dans les entreprises – privées. Elle attribue des aides financières et des services aux employeurs et aux actifs concernés. L’AGEFIPH est également à l’initiative du RHF (Ressources Humaines Formation). Ce service nous permet d’améliorer notre politique d’accueil des personnes en situation de handicap, de développer nos connaissances sur le sujet d’avoir un appui sur la recherche de solutions de compensations. [Tableau RHF](#)

### **MDPH**

La mission de la MDPH est de faciliter les démarches des personnes en situation de handicap, de leur famille et de tout autre personne. Au sein de chaque MDPH, la Commission des droits et de l’autonomie des personnes handicapées (CDAPH) prend les décisions relatives à l’ensemble des droits de la personne handicapée (orientation, attribution des prestations) sur la base :  
De l’évaluation réalisée par une équipe pluridisciplinaire ;  
Et des souhaits exprimés par la personne handicapée dans le cadre de son projet de vie.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

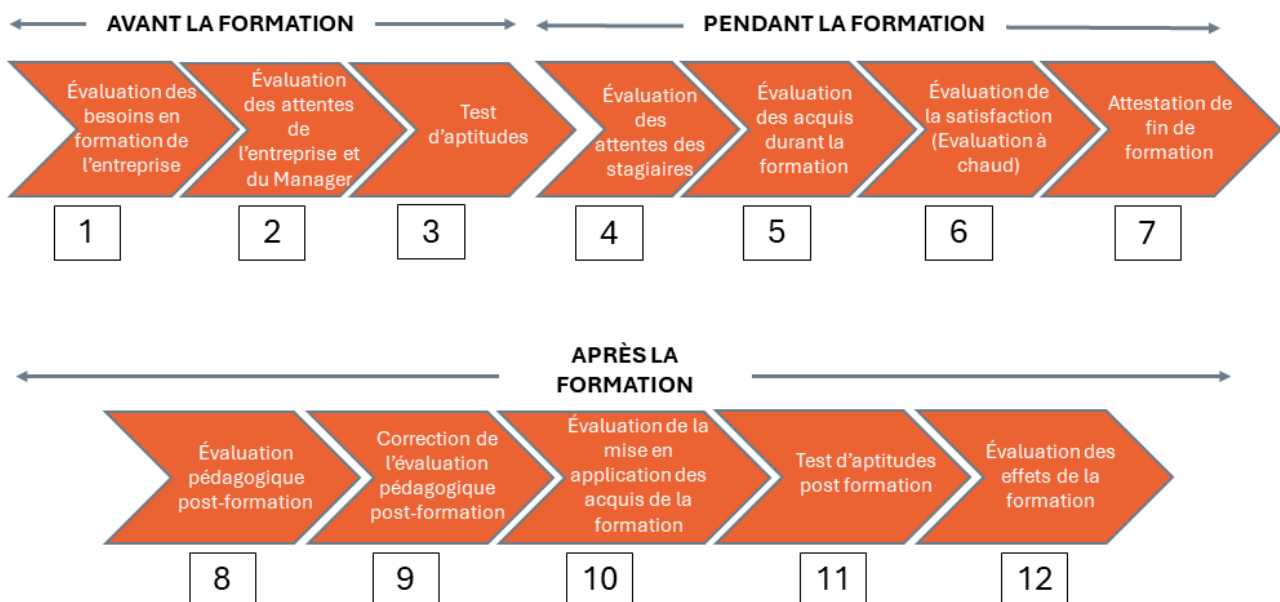
La vocation de toute formation est de développer les compétences et les comportements professionnels des collaborateurs de façon à créer plus de valeur ajoutée pour l'entreprise. Comment garantir que la transmission des savoirs a bien eu lieu lors des formations ? Comment éviter que les vieilles habitudes supplantent les concepts de formation nouvellement acquis ?

La solution réside dans un processus d'évaluation et d'acquisition de compétences en plusieurs étapes. EXPANSION WAY a développé un processus d'évaluation à forte valeur ajoutée favorisant une réelle transmission du savoir et une mise en œuvre des nouvelles compétences acquises.

Les évaluations sont réalisées selon un processus de mesures qualitatives et quantitatives effectué avant, pendant et après la formation. Il a été pensé dans sa globalité afin que toutes les parties prenantes en retirent un retour sur attentes. Il s'intitule **Dynamic Eval**<sup>®</sup> et a été conçu par des professionnels de la formation. Il permet une transmission des compétences plus importantes pour l'entreprise.

Plus que le ROI (Return On Investment) qui ne traite que des aspects financiers, nous mettons l'accent sur le retour sur les attentes, le ROE (Return On Expectations), qui englobe les aspects qualitatifs et permet une bien meilleure mesure de votre investissement. Dans le cadre de vos formations, nous mettons en place un système d'évaluation en 12 étapes.

### PROCESS D'ÉVALUATION – *Dynamic Eval*<sup>®</sup>



**A) AVANT LA FORMATION**

- 1) Évaluation des besoins en formation de l'entreprise.
- 2) Évaluation des attentes de l'entreprise, du donneur d'ordre et/ou du Manager.
- 3) Test d'Aptitudes Commerciales NEO-SELLER B2C réalisé par les stagiaires

**B) PENDANT LA FORMATION**

- 4) Évaluation des attentes des stagiaires
- 5) Évaluation des acquis des stagiaires durant la formation
- 6) Évaluation du niveau de satisfaction des stagiaires
- 7) Remise du certificat de fin de formation

**C) APRÈS LA FORMATION**

- 8) Évaluation pédagogique post-formation
- 9) Corrections de l'évaluation pédagogique post-formation.
- 10) Évaluation de la mise en application des acquis de la formation
- 11) Test d'Aptitudes Commerciales NEO-SELLER B2C, réalisé de nouveau, afin de mesurer les acquis et les améliorations grâce à la formation
- 12) Évaluation des effets de la formation

## CONTENU DE LA FORMATION - JOUR 1

### JOUR 1 : SAVOIR COMMENT CONSTRUIRE LA RELATION

**Action** : Théorie et exercices d'application

**Outil** : Tableau de conférence

**Objectif** : Savoir comment construire la relation avec des prospects

**Durée** : 7h00 – De 09h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h30

#### 1. Objectif pédagogique :

- Savoir comment créer la connexion avec un prospect
- Connaître les 4 types de prospects et savoir comment construire la relation avec eux
- Savoir comment donner toute l'attention à son prospect
- Savoir vendre de la valeur
- Savoir obtenir des accords tout au long du processus de vente
- Savoir créer l'équipe avec son prospect

#### 2. Déroulement :

- Découverte des attentes et leur contribution à la réussite de la formation
- Théories – Vous n'avez que quelques secondes pour favoriser la connexion
- Théorie – Les 4 types de prospects et comment les aborder
- Exercice – Positionnez-vous !
- Théorie – Donnez-lui toute l'attention requise !
- Théorie – Vendez de la valeur
- Exercices – Vendez-moi de la valeur !
- Théorie – N'attendez-pas la fin pour obtenir un accord
- Théorie – Il a un bout de la solution et vous avez l'autre. Créez l'équipe avec lui !
- Exercices - Élaboration de la Feuille de concepts
- Jeux de rôle – Mise en pratique des concepts

#### 3. Modalité pédagogique :

Sessions collectives : alternance d'apports théoriques, d'exercices et jeux de rôle

## CONTENU DE LA FORMATION - JOUR 2

### **JOUR 2 : SAVOIR COMMENT DÉCOUVRIR TOUTES LES ATTENTES D'UN PROSPECT, QUALIFIER L'AFFAIRE, COMMUNIQUER LA SOLUTION ET TRAITER TOUTES LES OBJECTIONS**

**Action :** Théorie et exercices d'application

**Outil :** Tableau de conférence

**Objectif :** Savoir comment découvrir TOUTES les attentes d'un prospect, qualifier l'affaire, communiquer la solution et traiter toutes les objections

**Durée :** 7h00 – De 09h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h30

#### **1. Objectif pédagogique :**

- Savoir découvrir toutes les attentes d'un prospect
- Savoir qualifier une affaire avec efficacité

#### **2. Déroulement :**

- Théorie – La différence entre ATTENTES et BESOINS
- Théorie – Comment être certain d'avoir obtenu toutes les attentes d'un prospect
- Exercice – Mise en application des concepts
- Théorie – Comment qualifier une affaire ?
- Jeux de rôle
- Théorie – Qu'achètent les gens en premier lieu ?
- Théorie - Savoir comment communiquer la solution
- Exercice – Quelle est l'idée derrière ?
- Savoir comment traiter toutes les objections
- Exercice – « Je vais réfléchir » – « Vous êtes trop cher »
- Jeux de rôle

#### **3. Modalité pédagogique :**

Sessions collectives : alternance d'apports théoriques et d'exercices d'application

## CONTENU DE LA FORMATION - JOUR 3

### **JOUR 3 : SAVOIR COMMENT CONCLURE UNE VENTE, FAIRE DE LA VENTE ADDITIONNELLE, DÉVELOPPER SON PORTEFEUILLE CLIENTS ET FIDÉLISER TOUS SES CLIENTS**

**Action :** Théorie et exercices d'application

**Outil :** Tableau de conférence

**Objectif :** Savoir comment conclure une vente, faire de la vente additionnelle, développer son portefeuille clients et fidéliser tous ses clients

**Durée :** 7h00 – De 09h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h30

#### **1. Objectif pédagogique :**

- Savoir comment conclure une vente et faire de la vente additionnelle
- Savoir comment transformer ses clients en apporteur d'affaires
- Savoir comment gérer un client mécontent et le garder comme client fidèle
- Savoir comment fidéliser tous ses clients

#### **2. Déroulement :**

- Théorie – La conclusion n'est pas la fin de la vente
- Théorie – Votre première vente à un nouveau clients est le début de la vente
- Théorie – Comment réaliser, naturellement, une vente additionnelle ?
- Exercice – Vente additionnelle
- Théorie – Comment transformer son client en apporteur d'affaires ?
- Exercice
- Théorie – Comment gérer un client mécontent et le fidéliser malgré tout ?
- Théorie – Comment fidéliser ses clients ?
- Jeux de rôle

#### **3. Modalité pédagogique :**

Sessions collectives : alternance d'apports théoriques et d'exercices d'application