

# Techniques de vente omnicanal RS5068

Pour le passage de la certification : Se rapprocher du certificateur et du centre de formation

## Objectifs pédagogiques :

- 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

- 
- **Introduction**
  - **Test de positionnement**
  - **Module 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

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

- **Module 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 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 : 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

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

- **Module 5 : Encaissement**
  - Le matériel de caisse
  - Les procédures de tenue de caisse
  - Les moyens de paiement
  - Le code barre
  - Législation sur la monnaie fiduciaire
  
- **Module 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 concernées ?
- CREER UNE FICHE ET FAIRE ACCEPTER LA NEWSLETER COMFORMEMENT AU RGPD

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

- **Module 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 .

## **Compétence principale 4 : Fidéliser le client**

- **Module 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

- **Module 9 :**

- **Les fondamentaux pour communiquer sur les réseaux sociaux**

- **Module 9.1 : 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

- **Module 9.2 : 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

- **Module 9.3 : La communauté du Community manager**

- Comprendre et entretenir sa communauté
- Construire et développer sa communauté

- **Quiz de module**

- **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 : 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

- **Module 11.1 : 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**

## **Compétence principale 5 : Comprendre son environnement de vente**

- **Module 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
- Utiliser les statistiques de Google Analytics

## **BONUS**

- **Module 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 QQOQCP : 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 :**

- **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