

Programme de Formation

E-Learning : Techniques de vente – Omnicanal

Description

Points Forts

Maîtriser les outils numériques et les techniques commerciales omnicanales pour accroître ses performances de vente.



Public visé

- Commerciaux terrain ou sédentaires
- Vendeurs en boutique ou e-commerce
- Professionnels en reconversion dans le commerce



Objectifs pédagogiques

Cette formation vous permettra :

- D'utiliser les outils numériques pour mieux vendre en ligne et en magasin
- D'exploiter les données clients pour affiner vos argumentaires
- De conclure des ventes à distance avec confiance et méthode
- D'animer les réseaux sociaux pour renforcer votre visibilité commerciale
- D'optimiser la relation client dans une logique de fidélisation omnicanale

Organisation

Durée : 15 heures

Mode d'organisation : E-learning

Contenu pédagogique



Description

- | |
|--|
| Comprendre les fondamentaux du processus de vente |
| <ul style="list-style-type: none"> • Identifier les cycles de vente (B2B/B2C) • Intégrer les étapes clés d'un plan de vente performant • Déployer l'approche Customer Centric Selling • Appliquer les règles d'or du pitch et de l'effet de halo • Adopter la vente attitude et développer l'écoute active |
| Conseiller en magasin à l'aide des nouvelles technologies |
| <ul style="list-style-type: none"> • Appliquer les 7 étapes de vente en point de vente • Créer une relation d'accueil client de qualité • Gérer objections, ventes complémentaires et fidélisation • Conseiller sur les produits non disponibles en magasin • Utiliser des outils connectés pour enrichir l'expérience client |
| Maîtriser les techniques de vente et de négociation |
| <ul style="list-style-type: none"> • Préparer efficacement un entretien commercial • Argumenter, reformuler et conclure avec impact |



- Traiter les objections avec méthode (SONCAS, SIMAC, AQRV)
- Gérer des négociations complexes avec tactiques avancées
- Appliquer les techniques de closing omnicanales

Finaliser la vente et gérer l'après-vente

- Maîtriser l'encaissement et les outils de caisse
- Créer une fiche client conforme au RGPD
- Fidéliser via le suivi, la personnalisation et le service client
- Répondre aux avis clients et renforcer la relation post-achat
- Exploiter le bouche-à-oreille et la recommandation active

Exploiter les réseaux sociaux comme outils de vente

- Comprendre le rôle du community manager
- Créer du contenu impactant et gérer une communauté
- Utiliser Canva pour la création visuelle et la diffusion
- Intégrer les indicateurs clés de performance sociale
- Développer un projet social media structuré

Analyser son environnement de vente digital

- Déployer une stratégie marketing adaptée au B2C
- Utiliser les supports de vente digitaux et les reportings
- Comprendre l'UX et construire sa e-réputation LinkedIn
- Répondre aux avis Google et utiliser Google Analytics
- Lancer des campagnes d'e-mailing ciblées

BONUS – Prospection omnicanal et télévente

- Mener une prospection multicanal efficace
- Construire un plan de découverte structuré
- Maîtriser le storytelling commercial
- Réussir sa prospection téléphonique
- Créer un script d'appel performant

★ **Prérequis**

- Connaissances de base en navigation Internet
- Utilisation régulière d'un poste de travail ou smartphone



Modalités pédagogiques

- Modules interactifs scénarisés et exercices pratiques
- Vidéos explicatives et mises en situation
- Évaluations intégrées (quiz, mini-examens)
- Accès en ligne 24/7 sur plateforme e-learning dédiée



Moyens et supports pédagogiques

- Plateforme compatible SCORM / HTML5
- Supports vidéo enrichis et téléchargeables
- Exercices interactifs et cas pratiques
- Suivi individualisé possible selon les modules



Modalités d'évaluation et de suivi

- Quiz et examens à chaque module
- Statistiques de complétion et suivi individuel
- Évaluation finale des acquis
- Attestation de réussite délivrée en fin de parcours