

Programme de Formation

E-Learning : Vente en magasin et à distance

Description

Points Forts

Maîtriser les ventes omnicanales grâce aux outils numériques et aux techniques de fidélisation client.



Public visé

- Commerciaux en magasin ou à distance
- Conseillers clientèle et télévendeurs
- Professionnels en reconversion dans la vente



Objectifs pédagogiques

Cette formation vous permettra :

- D'utiliser les outils numériques pour augmenter vos ventes sur tous les canaux
- D'identifier les besoins de vos clients et construire des argumentaires efficaces
- De maîtriser la prospection téléphonique et le closing
- D'optimiser l'expérience client en magasin comme à distance
- De garantir la fidélisation grâce à une relation client renforcée

Organisation

Durée : 18 heures

Mode d'organisation : E-learning

Contenu pédagogique



Description

Comprendre	le	processus	de	vente	omnicanal
• Identifier	les	cycles	de	vente B2B et B2C	
• Appliquer	les	7 étapes	du	plan de vente structuré	
• Construire	un	pitch	commercial	impactant	
• Exploiter	l'effet	de halo	dans	l'approche client	
• Intégrer	l'omnicanalité dans sa stratégie de vente				
Mener	une	prospection	efficace	et	ciblée
• Appliquer	les	étapes clés	d'une	prospection	réussie
• Utiliser	le	storytelling	pour	capter	l'attention
• Réaliser	un	plan	de	découverte	pertinent
• Poser	les	bonnes questions	avec	la méthode	QQQQCP
• Conduire	une prospection téléphonique performante				
Structurer	son	marketing	d'avant-vente		
• Générer	du	bouche-à-oreille	et	des	recommandations
• Mettre	en	place	une	stratégie	marketing B2C efficace
• Utiliser	les	outils	de	communication	digitale



- Analyser les données via Google Analytics & LinkedIn
 - Construire une e-réputation professionnelle
- Maîtriser les techniques de vente**
- Préparer ses rendez-vous commerciaux
 - Mener un entretien de vente avec efficacité
 - Argumenter, reformuler et conclure en 10 étapes
 - Lever les freins à l'achat et identifier les motivations
 - Appliquer les méthodes SIMAC et SONCAS
- Optimiser la télévente et le closing**
- Améliorer sa performance en prospection téléphonique
 - Construire un script d'appel percutant
 - Gérer les objections clients avec méthode
 - Réussir ses négociations commerciales complexes
 - Appliquer les techniques de closing multicanales
- Assurer l'après-vente et fidéliser sa clientèle**
- Développer une relation client durable
 - Utiliser les outils digitaux pour le suivi client
 - Optimiser son portefeuille client en ligne
 - Répondre aux avis clients et insatisfactions
 - Mettre en place des stratégies de fidélisation actives
- Respecter les obligations légales en point de vente**
- Maîtriser les règles sur les soldes et promotions
 - Appliquer la réglementation de l'affichage des prix
 - Intégrer les techniques de merchandising efficaces
 - Gérer les opérations d'encaissement en magasin
 - Comprendre le RGPD et la gestion des données clients
- Appliquer les 7 étapes de vente terrain**
- Accueillir le client avec la règle des 4x20
 - Identifier les besoins et motivations d'achat
 - Présenter le produit et gérer les objections
 - Annoncer le prix et conclure efficacement
 - Réaliser la vente additionnelle et soigner le départ

★ **Prérequis**

- Maîtrise de l'outil informatique de base
- Connaissance du secteur commercial ou intérêt pour la vente



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

- Vidéos pédagogiques et capsules thématiques
- Plateforme SCORM compatible tout navigateur
- Ressources téléchargeables et cas concrets
- Modules compatibles Windows (PC uniquement)



Modalités d'évaluation et de suivi

- Évaluations à la fin de chaque module
- Suivi de progression personnalisé
- Examen final des acquis
- Attestation de fin de formation délivrée