



## Horaires :

23 heures  
24H/24 7j/7



## Format

E-learning



## Public cible :

Cette formation s'adresse à toute personne souhaitant améliorer ses compétences en vente, que ce soit en magasin ou à distance, en utilisant les outils numériques et les techniques modernes de vente.



## Prérequis :

Aucun prérequis est nécessaire pour cette formation



## Tarif :

625€ NET

Mode de financement :

Abonnement 12

CPF (bientôt disponible)

OPCO

Paiement en plusieurs fois possible



## Chiffres clés :

Taux de satisfaction :

EN COURS D'ANALYSE

Qualités de la formation :

Taux d'obtention :

EN COURS D'ANALYSE



## Financements éligibles :

Plusieurs modes de financement vous permettent d'accéder à nos formations en tant que salarié via l'OPCO de votre entreprise, en tant que chef d'entreprise, indépendant ou en tant que particulier

Pour en savoir plus, contactez nous.

[FORMATION@MCHDOM.COM](mailto:FORMATION@MCHDOM.COM)

# TECHNIQUE DE VENTES OMNICANAL



## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES:

- 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



## CONTENU FORMATION

- La compréhension basique du processus de vente.
- La prospection et la découverte client.
- Le marketing d'avant-vente.
- Les techniques de vente.
- La prospection téléphonique.
- La négociation. L'après-vente et la fidélisation.



## POINTS FORTS DE LA FORMATION :

- Certification possible "Technique de vente omnicanal" (RS5068)
- Cours en ligne comprenant des supports pédagogiques, des exercices de pratique guidée et des vidéos d'aide à la pratique personnelle.
- Une évaluation initiale (Test de positionnement) et des Quiz à chaque fin de module.

Accès à la plateforme en ligne 24/24 pendant toute la durée de la formation



# PROGRAMME PEDAGOGIQUE:

## Introduction

- Evaluation initiale (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 (La compréhension basique du processus de vente)



# 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
- Conseiller le client sur les produits ou services non disponibles en boutiques 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 ?

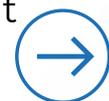


- Comment reformuler ?
- Qu'est-ce qu'un bon argumentaire commercial ?
- Comment réussir sa vente en 10 étapes ?
- Quels outils pour mieux vendre ?
- 3 conseils pour doper vos ventes
- Quelles sont les meilleures techniques de vente du moment ?
- Comment mieux vendre ?
- Conclure une vente : 13 règles 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 (les techniques de ventes)**

### **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 (La négociation)**

### **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 concernés ?
- Créer une fiche et faire accepter la Newsletter

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

#### **Module 7 : Conseiller à distance**

- Comment échanger via un ChatBot

### **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 (L'après-vente et la fidélisation)**

## **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 (Les fondamentaux pour communiquer sur les réseaux sociaux)**

### **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
- 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 (Utiliser les réseaux sociaux comme levier de communication et outils de vente)**

### **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



## QUIZ (Comprendre son environnement de vente)

### 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 QQQQCP : 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 alors qu'il semble indifférent ?
- Comment réussir un plan de découverte et ainsi améliorer ses ventes ?

#### QUIZ (La prospection omnicanal et la découverte client)

#### 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 (La prospection téléphonique dans une démarche omnicanal)**

**NOS  
COORDONNÉES**

**formation@  
mchdom.com**

**0696 24 76 75  
0696 60 63 19**

**WWW.HELLAPAYE.COM**

