

## Techniques de vente omnicanal RS 5068

TOTAL : 19'04'05  
(+ BONUS DE 2'56'03)

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

---

•	<b>Introduction</b>	<b>0'50</b>
•	<b>Test de positionnement</b>	<b>5'00</b>
•	<b>Module 1 : La compréhension basique du processus de vente</b>	
	• Quels sont les différents types de cycles de vente ?	<b>3'52</b>
	• Vente en B2B ou B2C : modalités applicables par le vendeur et dispositions diverses	<b>2'01</b>
	• Abordons les spécificités de la vente en B2B	<b>6'15</b>
	• La vente en B2C : particularités	<b>6'37</b>
	• Qu'est-ce-que la règle des 4 C dans l'univers de la vente ?	<b>4'12</b>
	• Abordons le plan de vente et les 7 étapes de la vente	

incontournables pour atteindre vos objectifs	<b>6'49</b>
• Comment intéresser vos prospects et clients avec un elevator pitch commercial ?	<b>15'59</b>
• Qu'est-ce que l'effet de halo ? Comment l'utiliser dans la démarche commerciale et quels sont ses avantages ?	<b>7'15</b>
• Qu'est-ce que le Customer Centric Selling ?	<b>4'19</b>
• Parlons de l'omnicanalité et de son impact dans l'organisation commerciale	<b>12'35</b>
• Quels sont les motivations et les freins à l'achat des clients ?	<b>9'32</b>
• Adoptez la vente attitude	<b>9'12</b>
• 10 conseils pour pratiquer l'écoute active	<b>6'16</b>
• Quelle qualité et quelles conditions pour finaliser une vente ?	<b>6'07</b>
• Et si, dans le business, l'empathie était la principale compétence ? A quoi sert-elle ?	<b>2'23</b>
• Quiz de module	<b>6'00</b>
<b>TOTAL :</b>	<b>1'49'24</b>

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

### • **Module 2 : 7 étapes de ventes**

• Introduction	<b>2'15</b>
• Étape 1 : L'accueil du client	<b>1'25</b>
○ Comment créer un climat d'accueil favorable	<b>2'37</b>
○ Quels sont les moyens d'expression	<b>8'15</b>
○ La règle des 4x20	<b>3'19</b>
○ Conclusion	<b>2'52</b>
• Étape 2 : Découvrir ses besoins	<b>4'46</b>
○ Connaître les motivations d'achat	<b>4'17</b>
○ La phase d'action	<b>3'37</b>
• Étape 3 : Le produit	<b>2'51</b>
○ L'augmentation	<b>9'26</b>
• Étape 4 : Identifier les objections	<b>4'06</b>
○ Traiter les objections	<b>3'20</b>
○ L'annonce du prix	<b>3'17</b>

- Étape 5 : Conclusion de la vente **1'52**
- Étape 6 : La vente complémentaire **4'07**
- Étape 7 : Soigner la prise de congé **1'22**
  - La fidélisation **4'27**
- Conseiller le client sur les produits ou services non disponibles en boutiques grâce aux appareils connectés **10:12**

**TOTAL : 1'18'23**

• **Module 3 : Les techniques de vente**

- Comment bien préparer son premier rendez-vous commercial ? **5'02**
- Qu'est-ce-que la règle des 4 x 20 pour bien débiter un entretien commercial ? **8'55**
- Quelles sont les techniques de questionnement à maîtriser pour mener à bien son entretien de vente ? **3'39**
- Comment reformuler ? **2'40**
- Qu'est-ce qu'un bon argumentaire commercial ? **5'56**
- Comment réussir sa vente en 10 étapes ? **11'12**
- Quels outils pour mieux vendre ? **8'25**
- 3 conseils pour doper vos ventes **9'52**
- Quelles sont les meilleures techniques de vente du moment ? **16'58**
- Comment mieux vendre ? **7'45**
- Conclure une vente : 13 règles d'or conclure une vente **10'18**
- Conclure une vente : 10 techniques qui fonctionnent ! **12'59**
- Techniques de vente en magasin, comment augmenter son chiffre d'affaires ? **6'18**
- Quels sont les 8 freins à l'achat les plus couramment rencontrés ? **9'36**
- Qu'est-ce qu'un mobile d'achat appelé aussi motivation d'achat ? Et comment décrypter les motivations d'achat de vos clients ? **8'22**
- Qu'est-ce que la méthode de vente SIMAC utilisée par la force de vente de nombreux grands groupes internationaux ? **11'26**
- Entrepreneurs, découvrez les 6 meilleures techniques de ventes pour vous aider à faire décoller votre business **12'12**

• Quiz de module	<b>6'00</b>
<b>TOTAL :</b>	<b>2'37'35</b>

• **Module 4 : La négociation**

• Quelques exemples d'argumentation et de traitement des objections fréquentes	<b>9'59</b>
• Négocier et défendre ses marges	<b>12'17</b>
• Déjouer les pièges des acheteurs dans les négociations difficiles	<b>10'11</b>
• Comment débloquer une vente ?	<b>2'09</b>
• Les 5 erreurs à ne pas commettre en négociation commerciale	<b>3'42</b>
○ 7 techniques pour réussir ses négociations commerciales	<b>9'17</b>
• Techniques de Closing : remportez vos deals grâce au traitement des objections de vos prospects	<b>6'48</b>
• Comment répondre aux objections commerciales les plus fréquemment rencontrées ?	<b>20'00</b>
• Comment gérer les objections clients ?	<b>3'27</b>
• Quiz de module	<b>6'00</b>
<b>TOTAL :</b>	<b>1'23'50</b>

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

• **Module 5 : Encaissement**

• Le matériel de caisse	<b>9'18</b>
• Les procédures de tenue de caisse	<b>12'13</b>
• Les moyens de paiement	<b>4'30</b>
• Le code barre	<b>3'06</b>
• Législation sur la monnaie fiduciaire	<b>7'19</b>
<b>TOTAL :</b>	<b>36'26</b>

• **Module 6 : Les bases du RGPD pour créer une fiche client**

○ Introduction	<b>03'27</b>
○ Qui est alors concerné par le RGPD ?	<b>03'16</b>
○ Le RGPD qu'est-ce que c'est ?	<b>06'45</b>
○ Le RGPD, concrètement je fais quoi ?	<b>07'40</b>
○ Quelles données sont concernées ?	<b>02'27</b>
○ Créer une fiche et faire accepter la Newsletter	<b>04'24</b>

**TOTAL : 27'59**

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

• <b>Module 7 : Conseiller à distance</b>	
• Comment échanger via un ChatBot	<b>05'02</b>
<b>TOTAL :</b>	<b>05'02</b>

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

• <b>Module 8 : L'après-vente et la fidélisation</b>	
• Pourquoi fidéliser ses clients ?	<b>6'11</b>
• Pourquoi s'intéresser à la fidélisation client ?	<b>5'36</b>
• L'importance de la vente pour garantir la fidélité client	<b>6'30</b>
• Découvrez 5 conseils pour fidéliser un client	<b>5'37</b>
• L'écoute : clé de la relation clients	<b>8'02</b>
• Vendeurs : soyez au top de votre relation client	<b>13'23</b>
• Optimiser la gestion de son portefeuille clients	<b>2'41</b>
• Quelles sont les meilleures stratégies pour développer son portefeuille client ?	<b>8'03</b>
• Le début de la relation client ou comment bien gérer l'après-vente et la fidélisation	<b>7'37</b>
• Comment soigner sa relation client avec un site web ?	<b>7'12</b>
• Comment se différencier en temps de crise ? Quelles sont les meilleures stratégies en matière de fidélisation client ?	<b>13'23</b>
• Comment optimiser la gestion de votre portefeuille	

clients à l'heure du digital ?	18'58
• La satisfaction client, l'une des meilleures techniques de fidélisation	16'13
• Les conséquences de l'insatisfaction client	22'49
• Qu'est-ce que la relation client et comment soigner sa mise en application au sein de votre entreprise ?	10'03
• Comment enrichir une relation client à distance dans une organisation omnicanale ?	5'41
• Et si vous écoutiez vos clients mécontents ou insatisfaits ? Quelle est l'importance de cette écoute dans la fidélisation ?	4'14
• Quiz de module	6'00
<b>TOTAL :</b>	<b>2'48'12</b>

• **Module 9 :**

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

**Module 9.1 : L'évolution des réseaux sociaux**

• L'histoire des réseaux sociaux	19'07
• Les tendances 2021- partie 1 / les chiffres clés	9'56
• Les tendances 2021- partie 2 / les chiffres clés	10'18
• Pourquoi miser sur les réseaux sociaux	9'39

**Module 9.2 : Le Community Manager**

• Qui est le Community Manager	6'04
• Les qualités du Community manager	12'45
• Les bonnes pratiques - 1 : choisir le bon format	4'39
• Les bonnes pratiques - 2 : création de contenu	4'26
• Les bonnes pratiques - 3 : penser mobile first	2'19
• Les bonnes pratiques - 4 : socials ads	4'04
• Les bonnes pratiques - 5 : engagement	4'45
• La veille quotidienne	8'01

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

• Comprendre et entretenir sa communauté	7'40
• Construire et développer sa communauté	18'23

• <b>Quiz de module</b>	<b>6'00</b>
-------------------------	-------------

**TOTAL : 2'21'15**

•	<b>Module 10 : Mettre en ligne des photos avec Canva</b>	
	• Présentation du tableau de bord	<b>6'47</b>
	• Rechercher un modèle	<b>3'02</b>
	• Découvrir l'outil de création	<b>12'07</b>
	• Modifier vos modèles	<b>10'10</b>
	• Supprimer l'arrière-plan et modifier une photo	<b>10'16</b>
	• Appliquer des effets sur votre photo	<b>3'45</b>
	• Partager votre photo	<b>7'01</b>
	<b>TOTAL :</b>	<b>53'08</b>

•	<b>Module 11 : Utiliser les réseaux sociaux comme levier de communication et outils de vente</b>	
	• Les indicateurs clés de performance à analyser	<b>16'24</b>
	• La e-réputation	<b>14'16</b>
	• La veille concurrentielle et la veille sociale médias	<b>10'10</b>

#### **Module 10.1 : Le projet social media**

	• Le projet social média	<b>10'44</b>
	• Chef de projet	<b>12'23</b>
	• Planification	<b>5'58</b>
	• Le Cycle de vie du projet - Exploration	<b>8'00</b>
	• Le Cycle de vie du projet – Préparation	<b>9'13</b>
	• Le Cycle de vie du projet - Mise en œuvre	<b>6'03</b>
	• Le Cycle de vie du projet - Finalisation	<b>3'04</b>
	• Le reporting	<b>8'46</b>
	• Exemples de projets social média	<b>5'28</b>
	• Création de contenus et budgets	<b>11'05</b>
	• Diffusion du contenu	<b>9'34</b>
•	<b>Quiz de module</b>	<b>6'00</b>
	<b>TOTAL :</b>	<b>2'17'08</b>

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

•	<b>Module 12 : Comprendre son environnement de vente</b>	
	• Le bouche-à-oreille	<b>10'59</b>
	• Les fondamentaux d'une recommandation réussie	<b>6'53</b>
	• Découvrez nos (13) conseils pour faire de votre salon professionnel une vitrine accueillante	<b>11'01</b>
	• Quelle stratégie marketing pour vendre en B2C :	

quelles sont les bonnes pratiques du moment ?	9'01
• Qu'est-ce que l'UX ?	5'47
• Les différents outils de communication	10'41
• Comprendre son environnement de vente	10'10
• Comprendre les différents supports de vente et leurs Impacts	3'47
• Comprendre Google Analytics et les reportings	8'46
• Comprendre LinkedIn et les reportings	17'23
• Construire sa E-réputation sur LinkedIn	14'16
• Comment traiter les données pour améliorer le processus de vente	16'24
• Répondre aux avis positifs et négatifs de Google	15'00
• Quiz de module	6'00
• L'utilisation des campagnes e-mailing et newsletters	10'00
• Utiliser les statistiques de Google Analytics	10'00
•	
<b>Total :</b>	<b>2'26'08</b>
• Test de satisfaction	5'00
<b>TOTAL :</b>	<b>2'31'08</b>

**TOTAL : 19'04'05**

## BONUS

### • **Module 13 : La prospection omnicanal et la découverte client**

• Les 4 étapes indispensables de la prospection client	8'04
• 5 règles d'or pour mener sa prospection a la réussite	6'34
• 6 étapes clés pour une prospection commerciale digitale efficace	6'13
• Quelles sont les techniques de prospection commerciale efficaces ?	8'01
• La prospection commerciale par recommandation	7'31
• Phase de découverte : oubliez vos a priori !	7'42
• Besoins clients ... Pas d'erreurs d'interprétation	5'16
• L'art du Storytelling ou comment raconter une histoire qui fait vendre !	12'29
• Méthode QQQQCP : sachez utiliser les bonnes questions pour la découverte des besoins de vos clients.	8'28
• Comment prospecter et vendre par téléphone ?	4'58
• Prospection commerciale : quelles sont les meilleures	



pratiques pour conclure une vente avec un prospect difficile ? Comment éveiller l'intérêt qui semble indifférent ?

**7'12**

- Comment réussir un plan de découverte et ainsi améliorer ses ventes ?

**5'41**

- Quiz de module

**6'00**

**TOTAL : 1'34'09**

- **Module 14 :**

- La prospection téléphonique dans une démarche omnicanal**

- Découvrez 7 astuces pour améliorer vos ventes par téléphone

**10'53**

- Comment booster votre performance en télévente ?

**10'03**

- Comment dépasser vos propres freins et mener votre téléprospection avec succès ?

**14'03**

- Vendre à un client par téléphone : voici quelques astuces pour améliorer votre technique d'approche

**10'48**

- Téléprospection : des erreurs à éviter ? Absolument !

**8'59**

- Comment augmenter vos prises de rendez-vous en téléprospection ?

**8'59**

- Script ou guide d'entretien téléphonique : l'indispensable préparation pour une déjouer les barrières lors de vos campagnes de télémarketing

**3'31**

- Script téléphonique pour vos actions de prospection téléphonique : existe-t-il une méthode parfaite ?

**4'15**

- Nos conseils pour vous aider à réaliser des scripts d'appel efficaces pour atteindre vos objectifs

**4'23**

- Quiz de module

**6'00**

**TOTAL : 1'21'54**

**Total de bonus : 2'56'03**

**Total de la formation + Bonus : 21'59'55**