

Missions professionnelles

Cette formation a pour objectif de former des futurs vendeurs, commerciaux, conseillers de vente, capables de vendre, négocier et gérer la relation clientèle.

Elle permet de développer des compétences relationnelles et commerciales et met également en avant la gestion d'un point de vente, l'accueil, la vente directe et l'animation commerciale.

Le vendeur conseiller commercial exerce ses activités dans des centres de profit (commerces, restaurants, Grande Distribution, etc.) pour une clientèle de particuliers en B to C, notamment dans le cas de ventes au comptoir (magasins et points de vente), ou au sein de services commerciaux d'entreprises industrielles, de services et de production, pour une clientèle B to B, de professionnels à professionnels.

Objectifs pédagogiques

Le vendeur conseiller commercial doit être capable de collecter les informations qui permettent de prendre en compte dans son acte de vente : la structure dans laquelle il travaille, son secteur d'activité, ses produits au regard de la concurrence, le profil et les comportements d'achats de ses clients.

Métiers visés

- Vendeur
- Commercial
- Conseiller commercial
- Technico-commercial
- Assistant commercial

PROGRAMME

PROMOUVOIR, CONSEILLER ET VENDRE

- Adopter un comportement professionnel
- Préparer ses ventes
- Conseiller et vendre
- Maîtriser les calculs commerciaux
- Communiquer à l'écrit et à l'oral avec application au dossier produit
- Utiliser le traitement de texte et les tableurs
-

COLLABORER A L'AMENAGEMENT ET AU BON FONCTIONNEMENT DE L'ESPACE DE VENTE

- Participer à la gestion des flux et approvisionnements
- Respecter la réglementation des prix
- Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité
- Appliquer les techniques de merchandising et/ou d'étalage
- Tenir un poste de caisse
- Réaliser un accueil téléphonique

CONDUIRE DES ENTRETIENS TELEPHONIQUES EN PATEFORME

- Traiter un appel entrant
- Traiter un appel sortant
- Adapter son comportement à l'environnement d'une plateforme téléphonique

REALISER DES ACTIONS DE PROSPECTION

- Utiliser une GRC
- Qualifier un fichier clients
- Appliquer la réglementation à la protection des données
- Réussir la prospection téléphonique
- Réussir ses actions de marketing direct
- Optimiser son organisation commerciale
- Gérer un conflit
- Calculer sa rentabilité commerciale