

M CONSEIL CONSEIL & INGÉNIERIE	TOURISME 3 Techniques de vente et prestation de services <i>Développer ses compétences commerciales pour augmenter ses ventes</i>
---	---

■ 3 jours (21h)

■ 15 pers. max

■ 32€/h/stagiaire

Prérequis : Professionnel du commerce, de la vente, du tourisme, porteur de projet, salarié en reconversion, demandeur d'emploi

CONTEXTE & OBJECTIFS

Vendre un produit ou un service ne se résume pas à afficher un prix. C'est un acte de conseil, de persuasion et de valorisation d'une offre. Que l'on soit commerçant, prestataire de services ou entrepreneur, la maîtrise des techniques de vente est un levier essentiel pour développer son chiffre d'affaires tout en satisfaisant sa clientèle.

Objectifs de la formation :

- Maîtriser les techniques de vente et de négociation commerciale
- Savoir construire et argumenter une offre de produits ou de services
- Développer les ventes additionnelles et le cross-selling
- Fidéliser sa clientèle sur le long terme

PROGRAMME DÉTAILLÉ

Jour 1 (7h) — Les fondamentaux de la vente

- Les spécificités de la vente de produits et de services
- Le cycle de vente : de la prise de contact à la conclusion
- Identifier les besoins et motivations du client (méthode SONCAS)
- Construire un argumentaire de vente percutant
- Mises en situation

Jour 2 (7h) — Techniques avancées et ventes additionnelles

- Traiter les objections avec aisance
- L'art du cross-selling et de l'upselling
- Vente conseil : proposer des solutions personnalisées
- Vente en ligne vs vente en face-à-face
- Cas pratiques et jeux de rôle

Jour 3 (7h) — Fidélisation et suivi client

- Stratégies de fidélisation clientèle
- Le suivi après-vente et la gestion des avis clients
- Transformer ses clients en ambassadeurs
- Élaborer son plan de fidélisation
- Évaluation des acquis

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES & MODALITÉS D'ACCÈS

Méthodes mobilisées

- Cours interactifs en salle
- Mises en situation et jeux de rôle
- Études de cas locales (Mayotte)
- Travaux en groupe
- Ateliers pratiques
- Échanges d'expériences entre participants

Modalités d'accès

Lieu : M CONSEIL, 7 rue Antani Bazaha, 97650 M'tsangamouji, Mayotte

Inscription : jusqu'au 1er jour de la formation, sous réserve de places

Convocation : par SMS et e-mail après inscription

Repas : offert sous forme pique-nique

Contact : 06 93 46 64 06 /
contact@sasmconseil.com

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Évaluations pratiques sur les thèmes traités et quiz durant la formation
- Questionnaire de satisfaction à la fin de la formation
- Attestation de fin de formation délivrée à chaque stagiaire

ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

MADI Youssouf — Chargé de développement Agro-Éco-Tourisme

ACCESSIBILITÉ & HANDICAP

Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Pour toute question d'aménagement ou d'accessibilité, veuillez contacter notre référent handicap : YOUSSEUF Madi — Tél. : 06 93 46 64 06 — contact@sasmconseil.com