

## PLAN DE COURS

### Développer vos habiletés de vente 1 et 2.

---

Ce cours s'adresse à ceux qui désirent développer leurs habiletés de vente tant au niveau de l'approche du client, de l'établissement des besoins de ce dernier, de la présentation efficace du produit ou service, ainsi que du traitement des objections et de la fermeture de la vente. Les participants, par des exercices pratiques et des outils concrets, pourront mettre en pratique ces différentes habiletés afin d'optimiser leurs ventes.

---

#### **OBJECTIFS :**

Le cours **Développer vos habiletés de vente 1 et 2** aborde les thèmes suivants :

- Règles à appliquer au moment de la prise de contact avec le client.
- Techniques d'accueil.
- Types de questions liées à l'étude des besoins.
- Techniques de reformulation des réponses du client.
- Les caractéristiques, les avantages et les bénéfices ; comment s'en servir !
- Stratégies pour répondre aux objections.
- Principes à respecter au cours d'une négociation.
- Reconnaissance des signes verbaux et non-verbaux révélant une volonté d'achat.
- Stratégies de fermeture de vente.
- Proposition de produits ou services complémentaires ou supplémentaires.
- L'importance du service après-vente.
- Techniques de vente par suggestion.
- Techniques de vente croisées.
- Stratégies pour fidéliser la clientèle.
- Tirer profit de la rétroaction de nos clients.
- Traiter les plaintes de façon efficace.

*Ce document est la propriété de Séminaires et Conférences Stéphanie Milot inc. Toute reproduction est interdite.*

**Pour nous joindre :** Bureau : (450)978-2725 Cellulaires : (514) 573-3525 — (514) 730-8318  
Courriel : [info@stephaniemilot.com](mailto:info@stephaniemilot.com) Web : [www.stephaniemilot.com](http://www.stephaniemilot.com)

## **MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :**

Les méthodes pédagogiques suivantes seront utilisées :

- Jeux de rôles (mise en situation).
- Observations et analyses des mises en situation - les vôtres et ceux de vos collègues.
- Exposés et cours magistraux.
- Outils d'intégration, exercices pratiques et tests.