

BCÉ2M Formation 

*Vivez l'expérience*

*de la réussite*



**PROGRAMME DE FORMATION DE VENTE**  
**«Techniques de vente Téléphonie-Médias »**

**Vendre plus et mieux**

V1 NOVEMBRE 2023

# OBJECTIFS

L'objectif principal de cette formation est d'améliorer les compétences de vente des employés afin d'augmenter les ventes et la satisfaction client. Cela passe par l'optimisation du service à la clientèle, la maîtrise des techniques de vente, la connaissance approfondie des produits, la fidélisation des clients, l'amélioration de la présentation des produits, l'évaluation de la performance, et la création d'une expérience client exceptionnelle. En atteignant ces objectifs, l'entreprise peut augmenter ses bénéfices tout en offrant un service de qualité et en fidélisant la clientèle.



AUCUN



14H00



MAX 5 PERSONNES



ATTESTATION



SALARIÉ(e) EN CONTACT  
DIRECT AVEC LES CLIENTS



ADAPTATION  
HANDICAP

# LE DEROULEMENT DE LA FORMATION

Cette formation se veut interactive et adaptée aux besoins spécifiques de votre point de vente en téléphonie et médias. De nombreuses ressources et exercices seront abordés, ressources visuelles, Quiz, interaction, élaboration de la vitrine, des scénarios de vente pratiques et des opportunités de rétroaction pour maximiser l'apprentissage et développer vos ventes et les compétences de vos vendeurs et vendeuses.

## 1ère Partie



0H20

Présentation de la formation et de son organisation

## 2ème Partie



1H10

Introduction aux ventes en téléphonie et médias

- Présentation de l'entreprise et de ses produits.
- Le client aujourd'hui
- Comprendre l'importance des ventes pour l'entreprise.
- Les compétences essentielles du vendeur en téléphonie et médias

## 3ème Partie



0H55

Connaissance des produits

- Familiarisation avec les produits téléphonie et médias.
- Identification des caractéristiques et des avantages des produits.
- Démonstration des produits.

## 4ème Partie



1H50

Communication avec les clients

- Techniques de communication efficace.
- Accueil des clients et service à la clientèle.
- Gestion des demandes spéciales.

## 5ème Partie



3H00

Techniques de vente

- Approches de vente efficaces.
- Upselling et cross-selling.
- Gestion des a prioris
- Gestion des objections des clients
- Fidélisation.

## 6ème Partie



1H20

Merchandising et présentation des produits

- Organisation de la vitrine et de l'espace de vente.
- Mise en valeur des produits.
- Gestion des stocks.

## 7ème Partie



3H30

Formation pratique en vente

- Mise en pratique des compétences de vente avec des clients réels.
- Supervision et rétroaction de la part des formateurs.
- Mises en situation de vente.

## 8ème Partie



0H40

Bilan

- Évaluation des compétences en vente des employés.
- Plan d'amélioration personnelle.
- Suivi de la performance + 1 mois
- Évaluation de la formation

# METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

- Apports sur vidéo projecteurs (Photos, vidéo, Powerpoint)
- Exposés, Exercices
- Quiz interactif
- Jeux de rôles
- Etudes de cas concrets

## ATTESTATION

Une attestation de fin de formation sera délivrée à chaque participant(e) ayant assisté(e) à l'ensemble de la formation.

## RECYCLAGE

Recyclage conseillé tous les ans (3h30)

## QUALIFICATION DU FORMATEUR

Formateur en techniques de vente/ Relation client, spécialiste sur les sujets abordés et avec une expérience significative d'a minima 10 ans dans le domaine.



Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap. Chaque situation étant unique, nous vous demandons de le préciser à l'inscription. Nous pourrions ainsi confirmer l'ensemble des possibilités d'accueil et vous permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions en accord avec votre employeur.

**Qualiopi**  
processus certifié

REPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée  
au titre de la catégorie d'action suivante:  
**ACTIONS DE FORMATION**

## BCE2M Formation

4 rue du coteau – 70190 RIOZ

07-83-27-54-50



[bce2mformation@gmail.com](mailto:bce2mformation@gmail.com)



[www.bce2mformation.com](http://www.bce2mformation.com)

**BCE2M Formation**

*Vivez l'expérience*

*de la réussite*