

2 - DIRECTION, GESTION, ADMINISTRATION

REFERENCE AS FORMATION

G - Vente & Commerce 2G-001

OBJECTIF

- Accueillir et renseigner les visiteurs lors de manifestations commerciales
- Renseigner sur l'entreprise, ses produits/services, ses conditions de ventes...
- Présenter de manière attractive et contribuer à la bonne image de l'entreprise

PUBLIC VISE

Tout représentant de la société lors de la manifestation (personnel d'accueil, assistants commerciaux, commerciaux..) en poste ou en prise de poste

PRE-REQUIS

- Français, allemand ou anglais B2
- Préparation de la formation : apporter les supports de communication disponibles lors des manifestations, plans des stands, objectifs spécifiques, consignes particulières...

PRE-REQUIS TECHNIQUE (si distanciel)

Ordinateur, tablette ou smartphone équipé d'une sortie audio, d'un micro et d'une webcam

DURÉE en HEURES :

14h

METHODES PEDAGOGIQUES

- Formation en présentiel ou à distance (classe virtuelle) animée en français
- 4 à 8 stagiaires par formateur
- Contrôle continu et certificat de stage

FORMACODE :

34085 (Stratégie commerciale)

CERTIFICATION / EVALUATION

Attestation de formation

NIVEAU : 0

Accueil et communication

- Introduction : les salons, foires, portes ouvertes, visites de showroom : attentes des exposants et des visiteurs, enjeux, échanges sur les expériences des participants
- Assurer l'accueil des visiteurs connus, hésitants, inconnus à l'occasion de manifestations commerciales
- Orienter vers un spécialiste, inviter à patienter, orienter vers le produit/service recherché
- Communiquer de façon claire et assertive
- Travailler sa capacité d'écoute
- Mettre en œuvre les techniques d'écoute active, de questionnement et de reformulation
- Exercices pratiques de communication (émission, réception, restitution)
- Détecter les besoins ou informations souhaités et renseigner les visiteurs
- Adopter une attitude positive

Développer son savoir-faire commercial

- Faire un pitch entreprise : une présentation courte pour susciter l'intérêt
- Souligner les champs de compétences, performances produits, chiffres, références, valeur ajoutée en peu de temps et avec impact
- Choisir les bons mots (mots vendeurs, choix lexicaux..)
- Faire un pitch produit /service
- Répondre aux motivations d'achat courantes en présentant son produit (mise en application des motivations SONCASE)
- Adapter son pitch au profil du visiteur
- Utiliser les outils de communication à bon escient (panneaux, flyers, catalogues, vidéos, contenus flycase...)

Préparer son suivi clients/prospects

- Concevoir et renseigner une fiche contact