

**CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE DE LA CHAMBRE
DE METIERS ET DE L'ARTISANAT DE LA SOMME**

27 Rue de l'Île Mystérieuse 80440 BOVES,

N° déclaration activité 22 80 P 0003 80 auprès du préfet de région 02-60-80, SIRET : 18800860100034

NATURE ET CARACTERISTIQUES DES ACTIONS DE FORMATION

- **Durée : 1 jour** en centre de formation - 7 h
- **Lieu de formation :** ☒ BOVES -
- **Pré requis :** Aucun
- **Public visé :** Chef d'entreprise – Conjoint collaborateur ou associé – Demandeur d'emploi – Salarié(e) chargé(e) de la commercialisation.
- **Objectif pédagogique :**
Connaître les techniques de présentation et de défense de devis adaptées à l'artisanat.
Savoir bien gérer la fin de l'entretien de vente. Maîtriser la phase de la signature.

CONTENU DE FORMATION

- Préparer la visite (book, échantillons, etc.). Se conditionner pour avoir confiance en soi et avoir envie de faire signer.
- Créer dès les premières secondes de l'entretien un climat de confiance et de convivialité.
- La phase de découverte des besoins (ou comment savoir ce que le client veut..) : Comment écouter le client (langage verbal et non verbal), pourquoi et comment lui poser des questions pour augmenter le score de commandes après devis, comment s'assurer que l'on s'est bien compris.
- Comment restituer le devis. Comment argumenter. Gérer les gestes.
- Quand et comment annoncer le prix ?
- Quels sont les pièges de l'acheteur (particulier ou professionnel)
- Comment défendre le prix, négocier des contre – parties. Les mots et phrases utiles.
- Astuces et stratégies pour répondre aux questions difficiles (objections).
- Les signaux qui indiquent qu'il est intéressé.
- Ce qu'il faut dire pour le faire signer.
- Inventaire des mots et phrases qui aident à la vente.
- Savoir donner l'impulsion pour concrétiser.

VALIDATION DE LA FORMATION

Certification Attestation de compétences Attestation de suivi de formation

MODALITES D'ORGANISATION DE LA FORMATION

- Enseignement présentiel
- Moyens pédagogiques et techniques :
L'action de formation débutera par une présentation du formateur et de chacun des stagiaires afin de permettre une adaptation optimale du processus pédagogique prévu par le formateur. Elle se déroulera dans le respect du programme de formation qui aura été préalablement remis aux stagiaires, et ce, suivant une alternance d'exposés théoriques et pratiques, et d'exercices d'applications. Le formateur veillera à ce que chaque stagiaire puisse poser ses questions afin de faciliter le transfert de connaissances. Il est convenu que les stagiaires se verront remettre un support pédagogique reprenant les différentes séquences de formation découlant du programme et ainsi accéder aux connaissances constituant les objectifs inhérents à ladite action de formation professionnelle.
- Moyens de suivi de l'exécution de l'action de formation : Feuilles de présence signées par les stagiaires et le formateur, et ce, par demi-journée de formation.
- Questionnaire d'évaluation portant sur les connaissances acquises lors du stage et attribution d'une note en fonction du nombre de réponses exactes.

CONDITIONS MATERIELLES DE LA FORMATION

- Salle de cours équipée d'un vidéoprojecteur.