Programme de Formation

Mener des entretiens de vente efficaces en B to C

Organisation

Durée : 7 heures

Mode d'organisation : Mixte

Contenu pédagogique

Public visé

- Conseillers mutualistes sédentaires ou itinérants

Objectifs pédagogiques

- Maîtriser les étapes clés d'un entretien de vente B2C.
- Développer des techniques d'écoute active et de questionnement efficace.
- Apprendre à identifier les besoins et les motivations des clients.
- Construire un discours de vente adapté et convaincant.
- Gérer les objections avec finesse.
- Conclure les ventes et fidéliser les clients.

Compétences visées

- Identifier les besoins et motivations des clients.
- Gérer les objections.
- Conclure des ventes avec succès.
- Construire une relation de confiance et de sympathie.
- Adapter son discours de vente aux besoins du client.
- Fidéliser les clients.

Description

1.Préparer son entretien de vente

- Se fixer des objectifs
- Préparer son plan de questionnement et se préparer mentalement

2.Se différencier dès les premiers instants

- Construire un pitch percutant et prouver sa valeur ajoutée et celle de sa Mutuelle en quelques mots
- Annoncer clairement le déroulé de l'entretien et favoriser dès le début de l'entretien les ventes complémentaires

3.Découvrir le client

- Utiliser les bonnes techniques de questionnement
- Oser aborder les véritables enjeux et les motivations du client en s'adaptant à chaque profil

4.Argumenter efficacement

- Orienter son argumentation sur les besoins détectés lors de la découverte
- Traiter les objections

5.Conclure sa vente sans oublier de demander des recommandations

Points forts

Transformez vos rencontres commerciales en succès ! Cette formation vous apprendra à préparer vos entretiens, à comprendre les besoins clients, à argumenter efficacement et à conclure avec brio pour des ventes optimisées.

Prérequis

Aucun prérequis nécessaire.

Modalités pédagogiques

- **Apports théoriques :** présentation des concepts clés, modèles et méthodologies par des experts du domaine. Utilisation de supports visuels et d'exemples concrets pour faciliter la compréhension.
- **Échanges et discussions :** sessions interactives permettant aux participants de partager leurs expériences, poser des questions et débattre des enjeux actuels. Animation de tables rondes et de groupes de réflexion pour favoriser l'apprentissage collaboratif.
- **Études de cas :** analyse approfondie de situations réelles ou fictives pertinentes au domaine d'étude. Travail en petits groupes pour développer des solutions et stratégies, suivi de présentations et de feedback constructif.
- **Exercices pratiques :** mise en application des connaissances acquises à travers des simulations, jeux de rôles, et projets concrets. Utilisation d'outils et de technologies spécifiques au domaine pour renforcer les compétences pratiques des participants.

Moyens et supports pédagogiques

- **Support de formation numérique :** Plateforme d'accès aux modules de cours, quiz d'auto-évaluation, ressources téléchargeables (PDF, infographies)
- **Études de cas :** Analyses approfondies de situations réelles, scénarios complexes à résoudre en groupe, retours d'expérience d'entreprises, exercices de mise en pratique basés sur des cas concrets
- **Supports numériques :** Présentations multimédias, tableaux blancs virtuels, outils de collaboration en ligne.
- **Discussions et échanges :** Sessions de questions-réponses en direct.

Modalités pratiques

- **Durée de la formation :** La formation dure 7 heures, incluant des pauses en milieu de matinée et d'après-midi et une pause déjeuner d'une heure. **Lieu de la formation : En présentiel :** La formation peut se dérouler dans nos locaux ou sur votre site (en intra) ou dans une salle de conférence équipée.**En distanciel :** Possibilité de suivre la formation à distance via une plateforme en ligne pour les participants. **Matériel nécessaire :En présentiel :** Chaque participant doit avoir accès à une connexion internet via un ordinateur ou un smartphone afin de pouvoir émarger.**Pour le distanciel :** Chaque participant doit avoir accès à un ordinateur équipé d'une connexion internet. **Effectif :** Le nombre de participants est de minimum 2 personnes et limité à 15 personnes pour favoriser l'interaction et garantir un accompagnement personnalisé. **Certification :** À l'issue de la formation, une attestation de participation sera délivrée aux participants ayant satisfait aux exigences.

Tarif : selon proposition commerciale. Nos tarifs publics sont consultables sur notre catalogue en ligne.

Modalités d'évaluation et de suivi

L'évaluation sera continue avec des questions, discussions, exercices pratiques et études de cas pour vérifier l'application des connaissances. Une synthèse et un feedback en fin de formation mesureront les acquis et la réalisation des objectifs pédagogiques. Un Certificat de Réalisation signé par le Responsable de l'organisme de formation et mentionnant les compétences visées est remis au participant à la fin de la formation. Le contenu de ce document atteste la mise en œuvre du processus d'évaluation.

La présente formation, dans sa configuration actuelle, n'a pas encore fait l'objet d'une évaluation formelle en termes de taux de satisfaction et de pourcentage de réussite des participants.

Informations sur l'admission

Inscriptions : Les pré-inscriptions se font en ligne sur notre site web, via l'extranet Entreprise ou par mail à formation@ugm-opera.fr jusqu'à trois semaines avant le début de la formation. en inter. Pour les demandes en Intra, un délai de prévenance de minimum 6 semaines avant la date de formation souhaitée est requis. Les places sont attribuées par ordre d'inscription et sous réserve d'un nombre de participants minimum et de dossier administratif complet. **Conditions d'Annulation :** Les annulations sont possibles jusqu'à 15 jours avant le début de la formation avec remboursement intégral. Passé ce délai, un pourcentage des frais de formation sera retenu.

Informations sur l'accessibilité

Nos locaux ne sont malheureusement pas accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Cependant, un soutien personnalisé peut être mis en place pour les participants ayant des besoins spécifiques.

Si vous avez des contraintes particulières liées à une situation de handicap, nous vous invitons à nous contacter en amont afin que nous puissions, dans la mesure du possible, adapter la formation.

Vous pouvez exprimer vos besoins spécifiques en nous écrivant à l'adresse handicap@ugm-opera.fr

Votre intervenant

Hervé KAYSER

Hervé Kayser vous partagera les bonnes pratiques mises en œuvre dans le cadre des missions qu'il a mené ces dernières années auprès de nombreuses équipes commerciales du secteur assurance et protection sociale.

Hervé Kayser a été pendant 20 ans manager marketing et commercial de plusieurs sociétés du secteur de l'assurance et de la protection sociale. En tant que consultant formateur et coach, il met depuis 2010 son expertise au service de ses clients compagnies d'assurance, mutuelles, groupes de protection sociale, courtiers et courtiers grossistes.

Il est l'auteur de l'ouvrage « ***Animer efficacement ses réseaux commerciaux*** » Editions de l'Argus de l'assurance.