



Objectifs du Séminaire: Ventes centrées sur le client

V04S

Apprendre à mettre en application un programme de vente centrée clientèle.

Séance 1: Le Processus de Vente et la Relation Interdépartementale

- Le Lien entre Département des Ventes et Autres Fonctions
- Processus de Vente
- Rapport Qualité/Prix
- Efficience et Efficacité de la Distribution
- Rendement des Ventes
- Mise en Valeur des Bénéfices Concurrentiels
- Position Concurrentielle de l'Entreprise

Séance 2: Gestion de l'Expérience Client et Stratégies de Vente

- Segmentation des Clientèles
- Gestion de l'Expérience Client (GEC)
- Stratégie de Vente Basée sur le Profil des Clientèles Cibles
- Communication et Commercialisation à Valeur Ajoutée (CVA)
- Évaluation des Prestations et Erreurs à Éviter
- Importance de l'Évaluation des Résultats du Service Client

Travail Pratique:

Programme de Vente Centrée Clientèle: Élaborer, individuellement ou en groupe, un programme de vente aligné sur les besoins et les attentes des clients.

Discussions et Échanges

- Relation entre Ventes et Autres Fonctions
- Segmentation des Clientèles
- Gestion de l'Expérience Client (GEC)
- Profilage des Clientèles Cibles
- Évaluation des Prestations et Évitements des Erreurs
- Importance de l'Évaluation et de la Diffusion des Résultats



Outils d'Apprentissage

- Supports Interactifs
- Supports Multimédias
- Plan d'Action Personnalisé
- Évaluation Post-Formation

Résultats Attendus

- **Maîtrise des Aspects de la Vente Centrée Clientèle:** Comprendre les fondamentaux et les pratiques efficaces pour une approche client dans les ventes.
- **Mise en Œuvre d'un Programme de Vente Centrée Clientèle:** Être capable de concevoir et appliquer un programme de vente qui réponde aux attentes des clients.
- **Utilisation des Outils pour le Quotidien:** Avoir à disposition des outils concrets pour améliorer les ventes et faciliter le travail au quotidien.

Certification et Reconnaissance

- **Attestation:** Délivrée à l'issue de chaque atelier ou séminaire
- **Certification:** Pour un programme complet de 80 heures de formation

Réseautage Inc.: Une Expertise Reconnue

- Bénéficiez de subventions d'Emploi Québec pour nos séminaires, programmes sur mesure, tests de fonctionnement et services de coaching.
- Certificat d'agrément d'Emploi Québec: **0060705**
- Organisme formateur agréé par la **Commission des partenaires du marché du travail**, conformément à la Loi favorisant le développement des compétences.

