

## Objectifs

---

- Accueillir les clients – patients
- Identifier les besoins des clients grâce à une technique de questionnement efficace
- Proposer les produits pour répondre aux besoins et attentes des patients
- Conclure une vente et fidéliser votre client

## Durée

---

1 journée (7h)

## Formateur

---

- Philippe Minighetti, pharmacien formateur

## Programme de la formation

---

*Les horaires sont donnés à titre indicatif.*

*Se référer à la convocation envoyée par CERP Rouen Formation pour connaître les horaires définitifs.*

### 9H - ACCUEIL

- Présentation des participants et de leurs attentes
- Objectifs de la formation
- Questionnaire d'autoévaluation des connaissances

### 9H30 - GENERALITES SUR LES TECHNIQUES DE VENTES

- Connaître l'évolution des techniques de vente
  - Les nouveaux paramètres qui interviennent dans les techniques de vente et d'entretien
  - En ce 21<sup>ème</sup> siècle l'évolution des mentalités chez les acheteurs comme chez les vendeurs
  - Notions de stratégies commerciales
  - L'escalier mental des compétences d'un vendeur
  - Comment se différencier face à une vente classique
  - Quels sont les risques que l'on peut prendre dans une vente

### 10H - LA PREPARATION DE L'ENTRETIEN

- Maîtriser les prérequis pour appliquer correctement les techniques de vente
  - S'informer sur l'entreprise et les produits qu'elle dispense
  - S'informer sur le marché et la concurrence
  - Connaître le type de clientèle
  - Définir sa Propre stratégie
  - Préparation des outils adéquats
  - Préparation physique et mentale

### **11H- LA PRISE DE CONTACT**

- La check liste pour être prêt à démarrer sa technique de vente
  - Notion d'empathie
  - Notion d'exactitude
  - Atmosphère sympathique et climat de confiance
    - Tout commence par le bonjour
    - Etre dans une situation de bon état d'esprit
    - Notions de centrage
    - Notions sur les à priori
    - Les notions de concurrence
    - Notions sur l'écoute
  - Les 20 premières secondes
  - Notions du verbal et du non verbal

### **11H45 - OUVERTURE DE L'ENTRETIEN**

- Favoriser la création de l'entretien avec le client
  - Savoir sortir du lieu du « comptoir »
  - Comment ouvrir l'entretien ?
    - Proposition au client de l'ordre du jour
    - Bénéfices pour le client
    - Validation du client

### **12h30 – PAUSE**

### **13H30 - LES SOCIO-TYPES**

- Savoir se comporter en fonction des sociotypes de nos clients
  - Analysant
  - Facilitant
  - Promouvant
  - Contrôlant

### **15H – SONDAGE OU RECHERCHE DES BESOINS**

- Connaître les besoins du client
- Utilisation de la méthode des sondages (notions de bulle, notions d'apriori, écoute, sensibilisation, besoins latents, besoins patents, questionnements, reformulations, validation) :
  - Directif
  - Non directif
  - S.O.N.C.A.S
  - Validation des besoins avec le client

### **15H30 - APPORT D'UNE SOLUTION**

- Proposer la meilleure solution
- Validation mutuelle de la bonne compréhension de chacun
- Apport de la solution :
  - Rappel et reconnaissance du besoin et des besoins sous-jacents
  - Descriptif des spécificités et avantages répondant aux besoins exprimés
  - Informations sur le produit ou service proposé et proposition de fiches en tant qu'intervention d'appui

#### **16H - VALIDATION DE L'ACCORD DU CLIENT**

- Obtenir l'accord du client
  - A quel moment conclure ?
  - Comment conclure ?
  - Validation de l'accord du client
    - Objections du client
    - Comment répondre aux objections

#### **16H30 - LA NON SENSIBILISATION DU CLIENT**

- Faire trouver un intérêt au client
  - Comment reconnaître le non-intérêt du client ?
  - Chercher l'opportunité

#### **17H - LA VENTE EFFECTIVE ET LA VENTE NON EFFECTIVE**

- Savoir fidéliser son client
  - Qu'est-ce qu'une vente non effective ?
  - Qu'est-ce qu'une vente effective ?
    - Notions d'engagement

#### **17H15 - SYNTHÈSE DE LA JOURNÉE ET MESURE DE L'ATTEINTE DES OBJECTIFS**

- Retour d'impression des stagiaires
- Conclusion et plan d'actions
- Questionnaire d'autoévaluation des connaissances
- Questionnaire d'appréciation de la formation

### **Méthodes pédagogiques**

---

La formation s'appuie sur les méthodes participatives et interactives qui permettent de capitaliser sur l'expérience et les connaissances des participants. Elle alterne la présentation d'exposés théoriques et d'exercices pratiques pour favoriser l'amélioration effective et progressive dans la pratique professionnelle des participants. De nombreuses mises en situations (lecture et analyse d'ordonnances) sont proposées afin de favoriser l'appropriation et la mise en pratique des apports théoriques et permettent au formateur d'évaluer les acquis des participants. Les stagiaires ont, enfin, l'occasion de manipuler du matériel. Ces méthodes visent l'amélioration progressive des pratiques professionnelles des participants.

### **Moyens pédagogiques**

---

- Support visuel (diaporama PowerPoint) projeté sur écran via vidéoprojecteur
- Book de formation et de prise de notes est remis en début de séance
- Paper board
- Cas d'ordonnances

### **Modalités d'évaluation de la formation**

---

- Evaluation des attentes par un tour de table en début de formation
- Auto-évaluation des connaissances est effectuée en début et en fin de formation.



- Le formateur qui intervient s'assure régulièrement de l'adéquation du contenu au niveau des stagiaires à l'aide d'exercices réalisés individuellement ou en groupe
- Un questionnaire de satisfaction est rempli par chaque stagiaire en fin de session. Il porte sur l'évaluation du niveau de la formation et de son adéquation aux objectifs individuels, la qualité du contenu, des acquisitions transposables dans la pratique, l'animation, le rythme, les supports et l'organisation.

Modalités d'accessibilité aux personnes handicapées : nous contacter par mail à [contactformation@cerprouenformation.fr](mailto:contactformation@cerprouenformation.fr)