

Document d'information

FORMATION CONTINUE
-TECHNIQUES DE VENTE ET DE COMMUNICATION-

Titre de la formation et références

Nom de la formation : TECHNIQUES DE VENTES ET DE COMMUNICATION

Enregistrement au RCNP ou RS et code associé : Aucun

Date d'échéance de l'enregistrement : Aucune

Niveau : Aucun

Certificateur : Aucun

Code NSF : 312 – Commerce, vente

Formacode : 34554 – Commerce

Code.s fiche.s ROME la.les plus proche.s : Aucun

Textes de référence :

Référence au(x) texte(s) réglementaire(s) instaurant la certification :

- Aucune

Référence des arrêtés et décisions publiés au Journal Officiel ou au Bulletin Officiel (enregistrement au RNCP, création diplôme, accréditation...) :

- Aucune

Public visé

Cette formation vise les salariés d'entreprises de toutes tailles et tous secteurs confondus (voir les conditions d'éligibilité et de prise en charge selon l'organisme financeur, le type de contrat : CDI/CDD, ancienneté, etc.), les particuliers, les demandeurs d'emplois et les travailleurs indépendants.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap.

Pour plus d'informations, contactez notre référent handicap et consultez la page suivante :

<https://upvfd.fr/referent-handicap/>

Prérequis

Aucun prérequis.

Conditions d'accès et délais

Inscription sur devis, au plus tard 24h avant le début de la formation.

Equivalences

Aucune équivalence.

Objectifs de la formation

1/ Compétences attestées à l'issue de la formation :

Cette formation est mise en place pour apporter et/ou développer des méthodes et outils nécessaires à la maîtrise des techniques de vente et l'amélioration opérationnelle des résultats (vente par téléphone, vente en magasin).

À l'issue de la formation, les compétences suivantes sont attestées :

- Acquérir ou renforcer sa culture commerciale sur un point de vente
- Optimiser l'accueil client : maîtriser la prise de contact en favorisant un climat convivial
- Maîtriser les techniques d'argumentation
- Présenter efficacement ses produits
- Engager le client dans une prise de décision et vers la fidélisation

2/ Suites de parcours et les débouchés :

Une personne formée sur ce module peut envisager des parcours de formation certifiants ou qualifiants (par exemple, titre professionnel de conseiller de vente).

Contenus de la formation

Cette formation est composée de différents modules :

- 1/ Améliorer la relation clients grâce à une meilleure communication
- 2/ Intégrer et maîtriser les techniques de vente, atteindre les objectifs
- 3/ Analyser le marché, connaître ses clients
- 4/ Structurer et personnaliser l'entretien de vente
- 5/ Gérer les objections et les relations clients difficiles
- 6/ Développer la satisfaction et la fidélisation client

Suivi et modalités d'évaluation

1/ Suivi des stagiaires :

Les besoins et les attentes des stagiaires sont évalués à l'entrée en formation pour adapter au mieux les objectifs et les contenus. La satisfaction est mesurée en fin de formation grâce à un questionnaire.

2/ Modalités d'évaluation :

A l'issue de la formation, remise à chaque participant :

- D'une attestation de fin de formation mentionnant les objectifs
- D'un certificat de réalisation
- D'un questionnaire de satisfaction

Moyens pédagogiques

1/ Equipement et matériel :

- ✓ Tableau, vidéoprojecteur et supports adaptés

2/ Sur le plan pédagogique :

- ✓ Apports notionnels théoriques
- ✓ Mises en situations pratiques variées, à partir d'analyses de situations
- ✓ Etudes de cas sur le terrain
- ✓ Evaluation initiale en amont de la formation, définition d'objectifs individualisés

3/ Qualité des intervenants :

Le formateur est qualifié en techniques de vente.

Durée de la formation et modalités d'organisation

1/ Lieu de la formation :

Dans un espace dédié au sein d'UPV FD (antennes de La Garde, Toulon, La Seyne, Brignoles, Fréjus, Saint-Tropez, Draguignan) ou de l'entreprise d'accueil (sous réserve d'un lieu adapté et conforme aux normes en vigueur).

2/ Dates et volumes horaires :

2 jours soit 14h (*)

Les sessions sont organisées sur des dates à la convenance de l'entreprise (nous consulter).

(*) La durée peut être ajustée en fonction des attentes et des besoins de l'entreprise.

3/ Nombre de stagiaires :

La formation s'organise pour un groupe de 1 à 6 personnes.

4/ Organisation de la formation :

- INTRA-ENTREPRISE
- Horaires : de 9h à 12h et de 13h à 17h

5/ Individualisation de la formation :

Les attentes et besoins des stagiaires sont évalués en début de formation afin d'adapter au mieux les objectifs et contenus de la formation.

Coût de la formation

INTRA nous consulter

Financements possibles :

- Entreprise (fonds propres)
- OPCO

Nos conditions générales de ventes sont téléchargeables sur notre site internet, consultez notre page dédiée <http://upvfd.fr/CGV> ou contactez-nous sur upvfd@upv.org

Valeur ajoutée et indicateurs de résultat

1/ La valeur ajoutée de l'UPV FD :

UPV FD s'inscrit dans une dynamique déontologique de la formation et de l'accompagnement :

- Une équipe de formateurs professionnels, expérimentés
- Un réseau partenarial conséquent et pérenne
- Un suivi et un accompagnement individualisé des stagiaires
- Une gratuité des frais d'inscription
- Une ancienneté de plus de 25 ans

2/ Les indicateurs de résultat :

Indicateur	Source et définition de l'indicateur	%
Taux de satisfaction <i>Session(s) n-1</i>	Issue du questionnaire de fin de formation – % de stagiaires ayant déclaré être « satisfait » ou « très satisfait »	Données non disponibles - Pas d'historique
Taux d'abandon <i>Session(s) n-1</i>	Nb abandons / nb entrants	
Taux de réussite <i>Session(s) n-1</i>	Nb de certifiés/ nb de candidats présentés aux évaluations	Non applicable

Renseignements complémentaires & Contacts

Contact : Adrien JEGOU

Tel : 04 83 69 19 09 / 07 61 98 48 15

Mail : a.jegou@upv.org

UPVFD : upvfd@upv.org / www.upvfd.fr

Date de mise à jour du présent document : Juillet 2024