

# Technique de vente omnicanal

**PUBLIC CONCERNÉ** Nouveaux entrants dans la fonction commerciale  
Professionnels opérationnels qui souhaitent développer leur organisation et leurs performances commerciales.

**PRÉ-REQUIS** Avoir une expérience en vente

**DURÉE DE LA FORMATION** Forfaitaire : **12h de mentorat individuel**  
Accès à 14h en e-learning en complément de la formation

**TARIFS** Prix incluant le coût de la certification : 2100.00€

**MODE** Formation à distance  
individuelle avec entrées permanentes  
!! Personnes en situation de handicap, prenez contact avec l'organisme responsable en amont de la formation pour une adaptation des modalités en fonction de vos besoins

**CERTIFICATION** \* **Certification** : Technique de vente omnicanal

**PRÉ-REQUIS TECHNIQUES** Matériel nécessaire :  

- Un micro-ordinateur par personne
- Connexion internet
- Casque avec micro recommandé ou intégré à votre ordinateur
- Webcam souhaitable

**OBJECTIFS OPERATIONNEL / RESULTAT ATTENDUS** Maîtriser les fondamentaux des techniques de vente pour préparer, mettre en œuvre et suivre des actions de vente performantes omnicanales.

Evaluation :  
50% de la note est obtenue par le contrôle des connaissances au QCM  
20% de la note est obtenue par la rédaction du post LinkedIn  
30% de la note est obtenue par la validation de la simulation entretien de vente : argumentaire et traitement des objections

**OBJECTIFS PEDAGOGIQUES**  

- Utiliser des outils numériques pour augmenter ses ventes en magasin comme à distance
- Utiliser des outils d'analyse connectés pour identifier sa cible et analyser son marché
- Rendre le client acteur de la vente et de la promotion des produits et des services motion des produits et des services

**PROGRAMME**  

- Introduction 0'50
- Test de positionnement 5'00

Compétence principale 1 : Conseiller en magasin en utilisant les nouvelles technologies : les appareils numériques - - - -

Module 2 : 7 étapes de ventes

Module 3 : Les techniques de vente

Module 4 : La négociation Conseiller le client sur les produits ou services non disponibles en boutiques grâce aux appareils connectés

Compétence principale 2: Vendre et finaliser la vente en magasin en utilisant les nouvelles technologies : exemple de la Newsletter - -

Module 5 : Encaissement

Module 6 : Les bases du RGPD pour créer une fiche client

Compétence principale 3 : Conseiller à distance en utilisant les nouvelles technologies : le chat

Module 7 : Conseiller à distance

Compétence principale 4 : Fidéliser le client via les réseaux sociaux - - -

Module 8 : L'après-vente et la fidélisation

Module 9 : Les fondamentaux pour communiquer sur les réseaux sociaux

Module 10 : Mettre en ligne des photos avec Canva -

Module 11 : Utiliser les réseaux sociaux comme levier de communication et outils de vente

Compétence principale 5 : Comprendre son environnement de vente omnicanale - - -

Module 12 : Comprendre son environnement de vente

Module 13 : La prospection omnicanal et la découverte client

Module 14 : La prospection téléphonique dans une démarche omnicanal

## **RÉSUMÉ PROGRAMME**

### **AVANTAGES**

Accompagnement pédagogique :

Toutes nos formations commencent par un test d'évaluation des compétences du bénéficiaire afin de personnaliser son parcours d'apprentissage et d'acquisition des compétences

- Un conseiller référent (suivi personnalisé – Prise de contacts régulière, disponibilité forte)
- Questions sur les formations directement sur la plateforme ou par téléphone portable et mise en contact avec un interlocuteur référent .
- Coordinateur pédagogique disponible par téléphone et/ou par email (délais de réponse par email sous 48h maximum, jours ouvrés) mais également via

la plateforme

Accompagnement technique :

Une équipe est à votre disposition pour vous accompagner dans la résolution de tout problème technique ou pour vous guider afin d'optimiser votre expérience de consultation de la formation ou d'interaction avec votre formateur. Support technique : possibilité de contacter le support technique par email directement sur la plateforme / délais de réponse par email sous 48h maximum, jours ouvrés L'équipe est également joignable par téléphone au 04 77 39 99 02 ou par email support@suivremaformation.fr du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 14h à 18h.

## **COMPÉTENCES / OBJECTIFS**

- Intégrer les différentes techniques de communication interpersonnelle
- Préparer et organiser efficacement sa prospection commerciale en exploitant tous les canaux
- Maîtriser les étapes clés de l'entretien commercial
- Mettre en œuvre les spécificités de l'entretien de vente
- Effectuer le suivi de la relation commerciale

## **ENCADREMENT**

Formateurs : Professionnels ayant un minimum de 3 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de formation, et s'engageant à suivre eux même une formation annuelle

Coordinateur pédagogique : Profil Bac+5 avec deux ans minimum d'expérience dans la formation

Responsable technique : Profil Ingénieur

## **MODALITÉ ACCOMPAGNEMENT PÉDAGOGIQUE**

- Un conseiller référent (suivi personnalisé – Prise de contacts régulière, disponibilité forte)
- Questions sur les formations directement sur la plateforme et mise en contact avec un interlocuteur référent .
- Coordinateur pédagogique disponible par téléphone et/ou par email (délais de réponse par email sous 48h maximum, jours ouvrés) mais également via la plateforme
- Visioconférence prévue pendant la durée de la formation

## **MODALITÉ ASSISTANCE TECHNIQUE**

Une équipe est à votre disposition pour vous accompagner dans la résolution de tout problème technique ou pour vous guider afin d'optimiser votre expérience de consultation de la formation ou d'interaction avec votre formateur.

Support technique : possibilité de contacter le support technique par email directement sur la plateforme / délais de réponse par email sous 48h maximum, jours ouvrés

L'équipe est également joignable par téléphone au 04 77 39 99 02 ou par email support@suivremaformation.fr du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 14h à 18h.

## **TRAVAUX ET ÉVALUATION**

Travaux et évaluation intermédiaire

- Tests d'évaluation et de progression
- Exercices en lignes
- Echanges avec le formateur

Travaux et évaluation finale

- Pour les formations : passage d'une certification en ligne ou en centre selon la certification et le bénéficiaire
- Pour les bilans de compétence : compte

rendu personnalisé

**MOYENS TECHNIQUES** Mise en place d'une plateforme de formation avec un compte utilisateur et mot de passe ,mise en place d'heures de mentorat réalisées en lien avec un formateur sur une plateforme de visionconférence ou par téléphone, échanges d'emails, échanges téléphoniques

**MODALITÉS D'ACCÈS** Toutes nos formations nécessitent un entretien préalable pour remplir votre recueil de besoin. Nous vous proposons ainsi un entretien téléphonique avec un conseiller en formation au 04 11 93 18 70, de 9h à 18h pour vous accompagner dans le choix et l'adaptabilité de votre formation.

**ACCESSIBILITÉ** Nos formateurs s'engagent dans une démarche d'accessibilité maximale et nous mettons à votre disposition un référent dédié à l'accessibilité pour répondre à vos besoins.

**DÉLAI D'ACCÈS** 12 jours après inscription.

**Contacts :** Publika  
152 rue orion  
34570 Vailhauques  
04 67 27 01 71

Dans le cadre de la vente de prestations éligibles au Compte Personnel de Formation (CPF), elles s'engagent à respecter les 10 engagements suivants :

- ① **Je suis titulaire de la certification Qualiopi** comme condition préalable à la promotion et la vente de prestations éligibles au CPF, à compter du 1er janvier 2022
- ② Dans le cadre d'une formation certifiante, je garantis que :
  - ▶ **Je suis propriétaire de la certification professionnelle visée ou je dispose de l'accord écrit de son propriétaire**
  - ▶ Je mets tout en oeuvre pour que l'apprenant ayant suivi une formation certifiante au sein de mon organisation soit en mesure de passer sa certification
- ③ **Je présente mon offre avec loyauté, quel que soit le support de communication** (site web, mailing, démarchage téléphonique, affichage, etc.), en m'interdisant d'attirer ou d'induire en erreur le consommateur par :
  - ▶ La mise en évidence d'une prétendue gratuité de tout ou partie de la prestation
  - ▶ La mise en évidence de cadeaux à la clientèle (ex : ordinateur, tablette, etc.)
  - ▶ Le non-respect des règles d'utilisation de la marque, de la charte ou du logo MonCompteFormation, en particulier par une exploitation sans rapport avec une offre clairement identifiée et effectivement éligible au CPF
  - ▶ L'usurpation de toute représentation des pouvoirs publics (Marianne, logo ministériel, etc.) ou tout autre signe ou symbole institutionnel dans le seul but de faire naître une ambiguïté sur mon identité réelle
- ④ **Je maîtrise le recours à la sous-traitance dont je suis le garant** quel qu'en soit son objet et en particulier :
  - ▶ Je m'interdis, et interdis à tous mes partenaires, toute pratique agressive ou trompeuse de démarchage commercial
  - ▶ J'interdis à mon sous-traitant d'avoir lui-même recours à la sous-traitance

- ⑤ **Je fournis au consommateur toutes les garanties contre l'usurpation de son numéro de Sécurité sociale ou de son Compte personnel de formation** et je m'interdis, en particulier, d'usurper les identifiants d'un tiers pour utiliser son compte
- ⑥ **J'informe au préalable des frais pris en charge par le Compte personnel de formation** et des éventuels frais additionnels
- ⑦ **Je facilite la recherche sur MonCompteFormation en ne dupliquant pas les actions similaires de mon catalogue** dans le seul but d'optimiser mon positionnement dans le moteur de recherche dont la Caisse des dépôts et consignations assure la neutralité
- ⑧ **Je prévois des modalités d'évaluation en amont de la formation** pour adapter le cas échéant la prestation aux besoins de la personne
- ⑨ Dans le cadre d'une action de formation en tout ou partie à distance, **je garantis** :
  - ▶ **Une assistance technique et pédagogique** appropriée pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours
  - ▶ **Une information du bénéficiaire sur les activités pédagogiques** à effectuer à distance et leur durée moyenne
  - ▶ **Des évaluations** qui jalonnent ou concluent l'action de formation
- ⑩ **Je propose à tout client consommateur le recours amiable et gratuit au service de la médiation** de la consommation, en cas de litige