



# Objectifs de l'Atelier: Ventes centrées sur le client

V04A

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

### 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 Évitement des Erreurs
- Importance de l'Évaluation et de la Diffusion des Résultats

### Outils d'Apprentissage

- **Supports Interactifs:** Présentation des concepts via des outils technologiques pour une meilleure compréhension.
- **Supports Multimédias:** Vidéos et questionnaires pour approfondir les connaissances et illustrer des cas concrets.
- **Plan d'Action Personnalisé:** Élaboration d'un plan d'action à travers un questionnaire pendant la formation pour la mise en pratique des apprentissages.
- **Évaluation Post-Formation:** Questionnaire final pour évaluer l'acquisition des compétences et l'impact de la formation sur la performance des ventes.

## 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.

