

PROGRAMME DE FORMATION CLOSING (LA CONCLUSION DE LA VENTE)

Durée : 2 jours consécutifs– 14 heures

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- ✓ Pratiquer une écoute et une observation attentive du client.
- ✓ Reformuler les points d'accord et les points encore en suspens.
- ✓ Appliquer les meilleures techniques pour prendre l'initiative de faire signer le client.
- ✓ Effectuer le suivi post-closing, gage de fidélisation du client.

PUBLIC CONCERNE

- ✓ Commerciaux
- ✓ Conseillers clientèle / vendeurs
- ✓ Téléconseillers
- ✓ Ingénieurs ou technico-commerciaux
- ✓ Directrice (teur) des ventes

PREREQUIS

Avoir assuré la fonction dans la vente durant au moins 12 mois ou avoir suivi les modules préalables à la conclusion de la vente.

PROGRAMME

MODULE 1 – Comprendre les enjeux du closing :

« Le cycle de vente et la place du closing »

Contenus

- Place du closing dans le cycle de vente
- Erreurs classiques lors de la conclusion
- Importance de l'écoute dans la décision finale

Objectifs travaillés :

- Analyse du contexte décisionnel
- Pratiquer une observation et écoute attentive du client

Moyens pédagogiques :

- Exposé structuré
- Échanges interactifs
- Questionnements guidés

Moyens techniques :

- Diaporama
- Ordinateur + vidéoprojecteur
- Paperboard

MODULE 3 – Reformuler et clarifier les points en suspens :

« Gérer les objections »

Contenus :

- Les étapes d'une reformulation efficace
- Clarification des points non résolus
- Méthodes CRAC, BOF, SONCAS appliquées au closing

Objectif travaillé :

- Reformuler les points d'accord et les points encore en suspens.

Moyens pédagogiques :

- Études de cas
- Jeux de rôle
- Travail en binômes
- Feedback formateur

Moyens techniques :

- Fiches CRAC / BOF
- Tableau blanc
- Supports imprimés

MODULE 2 – Écoute active et observation stratégique :

« Repérer les signaux d'achat »

Contenus :

- Techniques d'écoute active
- Reconnaissance des signaux d'achat (verbaux / non verbaux)
- Lecture comportementale

Objectif travaillé :

- Pratiquer une observation et écoute attentive du client

Moyens pédagogiques :

- Exercices pratiques
- Analyse vidéo
- Débrief collectif
- Grille d'observation

Moyens techniques :

- Vidéos commerciales
- Fiche d'analyse
- Diaporama

MODULE 4 – Accompagner le client vers sa décision

Contenus :

- Logique décisionnelle du client
- Sécurisation des points d'accord
- Création des conditions du "oui"

Objectifs travaillés :

- Reformuler les points d'accord et les points encore en suspens.
- Clarification et Préparation à la signature

Moyens pédagogiques :

- Simulations guidées
- Analyse de situations
- Coaching individuel

Moyens techniques :

- Trames d'entretien
- Paperboard / outils collaboratifs

MODULE 5 – Les techniques de closing

Contenus

- Closing par alternative
- Closing direct
- Closing par résumé
- Closing conditionnel
- Closing soft
- Choisir la bonne technique selon le profil client

Objectif travaillé :

- Appliquer les meilleures techniques pour prendre l'initiative de faire signer le client

Moyens pédagogiques :

- Jeux de rôle
- Démonstrations
- Ateliers pratiques
- Feedback immédiat

Moyens techniques :

- Fiches techniques
- PowerPoint
- Possibilité d'enregistrement vidéo

MODULE 6 – Créer les conditions du “Oui” et lever les derniers freins

Contenus :

- Identifier le bon moment
- Gestion de la dernière résistance
- Reformulation finale rassurante

Objectifs travaillés :

- Reformuler et Conclure efficacement
- Appliquer les meilleures techniques pour prendre l'initiative de faire signer le client

Moyens pédagogiques :

- Cas pratiques
- Mise en situation progressive
- Coaching individuel

Moyens techniques :

- Fiches pratiques
- Tableau blanc
- Support PDF

MODULE 7 – Guidage vers la signature et contractualisation Sécurisation de la décision

Contenus :

- Validation finale du besoin
- Formulations engageantes
- Accompagnement vers la signature

Objectif travaillé :

- Appliquer les meilleures techniques pour prendre l'initiative de faire signer le client

Moyens pédagogiques :

- Simulation complète
- Débrief pas-à-pas
- Reformulations guidées

Moyens techniques :

- Trame de conclusion
- Modèle de contrat
- Vidéoprojecteur

MODULE 8 – Suivi post-closing et fidélisation

Contenus :

- Les 3 niveaux de suivi
- Prévention des rétractations
- Recommandations & relation longue

Objectif travaillé :

- Effectuer un suivi post-closing efficace

Moyens pédagogiques :

- Atelier d'écriture (mail de remerciement)
- Analyse de bonnes pratiques
- Scénarios de suivi

Moyens techniques :

- Modèles de mail
- Ordinateur / outils collaboratifs
- Support PDF

MODULE 9 – Simulation intégrale et synthèse des acquis

Contenus :

- Entretien complet (signal d'achat → conclusion → suivi)
- Mise en pratique globale
- Bilan des compétences

Objectifs travaillés :

- Tous les objectifs de la formation

Moyens pédagogiques :

- Jeu de rôle intégral
- Feedback formateur + pairs
- Analyse collective

Moyens techniques :

- Grille d'évaluation
- Enregistrement possible
- Tableau blanc pour synthèse

METHODES PEDAGOGIQUES GENERALES

- Apports théoriques courts
- Mise en pratique intensive
- Analyse de vidéos
- Jeux de rôle
- Feedbacks formatifs
- Auto-évaluations

MODALITES D'EVALUATION

- Quiz et test d'évaluation
- Observation en jeux de rôle
- Simulation finale
- Plan d'action individuel
- Questionnaire de satisfaction de la formation

ACCESSIBILITE

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap (adaptations possibles sur demande) :
contact@culture-academy.fr ou par téléphone 07.75.79.10.77

FORMAT – DUREE- LIEU

- ✓ 2 jours consécutifs (14 heures) - Horaires types : 9h00–12h30 / 13h30–17h00
- ✓ En Présentiel : Sur notre site 20 traverse de la montre

MODALITES ET DELAIS D'ACCES :

Inscription par mail : contact@culture-academy.fr ou par téléphone 07.75.79.10.77.

Démarrage de l'action de formation sous 15 jours après inscription.

Formation **en présentiel** à l'adresse suivante : 20 Traverse de la Montre - 13011 Marseille

EFFECTIFS

Afin de permettre des échanges pédagogiques et des partages d'expériences de qualité, un **minimum de 2 à 6 participants** est préconisé.

TARIFS

A partir de 790€ par personne. Groupe sur devis, nous consulter.

FINANCEMENT

Plusieurs dispositifs de financement sont possibles nous contacter :
mail contact@culture-academy.fr ou par téléphone 07.75.79.10.77