

FORMATION

OPTIMISER SON ACTE DE VENTE

Durée : 2 jours soit 14 heures

Objectifs de la formation :

- Comprendre les étapes essentielles de l'acte de vente dans le secteur funéraire.
- Identifier les besoins, attentes et motivations des familles afin d'adapter son discours commercial.
- Conduire un entretien de vente structuré, respectueux et conforme au cadre réglementaire.
- Savoir présenter les prestations et produits de manière claire, transparente et professionnelle.
- Utiliser les techniques d'écoute active, de reformulation et d'empathie pour instaurer une relation de confiance.
- Argumenter efficacement en valorisant les prestations, sans pression commerciale.
- Gérer les objections, les hésitations et les situations émotionnelles difficiles avec tact et assurance.
- Conclure un acte de vente de manière éthique, fluide et sécurisée.

Publics visés :

- Conseillers funéraires en poste,
- Personnes en reconversion visant le métier de conseiller funéraire,
- Agents funéraires souhaitant développer leurs compétences commerciales.

Pré-requis :

- Avoir une connaissance de base du secteur funéraire.
- Maîtriser les fondamentaux de la relation avec les familles (accueil, écoute, cadre réglementaire).
- Aucun niveau de diplôme particulier n'est exigé.

Méthodes et supports pédagogiques :

- Apports théoriques structurés
- Études de cas réels issus du secteur funéraire.
- Mises en situation et jeux de rôles
- Travaux de groupe et échanges d'expériences.
- Analyses de pratiques accompagnées par le formateur.

Modalités d'évaluation :

- Évaluation des acquis théoriques : → QCM portant sur les étapes de l'acte de vente, les techniques relationnelles, les obligations réglementaires et les approches commerciales.
- Évaluation des compétences pratiques : → Jeux de rôles filmés ou observés : entretien de vente complet, présentation des prestations, gestion d'objections.
- Évaluation de fin de formation : → Auto-évaluation + bilan avec le formateur.

Dates de formation : Nous consulter

Nombre de participants : 3 participants minimum – 10 personnes maximum par session

Tarif : 640.00€ (TVA non applicable, article 261-4-4° du CGI)

PROGRAMME DE FORMATION :

PARTIE 1 : DEFINITION DE L'ACTE DE VENTE

1. La nature de l'acte de vente dans le secteur funéraire
2. Les étapes de l'acte de vente
3. La législation et les normes dans l'acte de vente
4. La place de l'acte de vente dans le parcours client

PARTIE 2 : ETAPES ET ACTEURS DE L'ACTE DE VENTE

1. Rappel : Les étapes de l'acte de vente
2. Les acteurs de l'acte de vente

PARTIE 3 : FACTEURS CLES POUR OPTIMISER SA PERFORMANCE COMMERCIALE

1. La connaissance approfondie des produits et services
2. L'écoute active et l'analyse des besoins
3. La gestion des objections et hésitations

PARTIE 4 : IDENTIFICATION DU PROFIL CLIENT

1. Les différents profils clients dans le secteur funéraire
2. Identifier les besoins et attentes de chaque profil
3. La gestion des objections en fonction du profil client

PARTIE 5 : LEVIERS FAVORISANT L'ATTEINTE DES OBJECTIFS COMMERCIAUX

1. La compréhension des besoins client comme levier principal
2. La transparence et la communication claire comme levier de confiance
3. La gestion de l'expérience client comme levier de fidélisation
4. La capacité à gérer les objections comme levier de conversion

PARTIE 6 : OBJECTIONS ET ARGUMENTATIONS APPROPRIÉES

1. Types d'objection et leur origine
2. Stratégies et argumentations appropriées
3. Les techniques d'argumentation

PARTIE 7 : GESTION DES OBJECTIFS DE VENTE ET PERFORMANCE INDIVIDUELLE

1. Définir des objectifs de vente clairs
2. Mesurer et suivre la performance individuelle
3. Améliorer la performance personnelle
4. L'importance du feedback et de l'adaptation