

Fondamentaux 'Marketing Business to Consumer' (B2C)

Lien :
https://maroc-performance.com/formation/fondamentaux-marketing-business-to-consumer-b2c

DURÉE
3 jours (21h)

RÉFÉRENCE
MC85

CATÉGORIE
Marketing Opérationnel, Marketing Direct et Relationnel

Maroc Performance

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Acquérir ou renforcer sa culture commerciale en BtoC
- Comprendre les attentes et les besoins des clients
- Construire son argumentaire et appréhender les techniques du traitement des objections
- Réussir à vendre efficacement des produits ou services à des clients particuliers (BtoC)

POUR QUI ?

- Tout vendeur souhaitant acquérir ou renforcer sa culture commerciale en BtoC



Programme détaillé

1 / Comprendre les fondamentaux de la vente en BtoC

- Identifier les particularités du client particulier
- Différencier le BtoC du BtoB
- Maitrisr les étapes clés d’un processus de vente efficace en BtoC
- Identifier les compétences nécessaires pour réussir en vente BtoC

2 / Optimiser sa préparation pour s'adapter dans toutes les circonstances

- Identifier les sources de prospection
- Connaitre les outils pour préparer sa prospection (argumentaire, script, fichiers clients…)
- Connaitre les méthodes pour collecter des informations sur les prospects et leurs besoins

3 / Maîtriser les techniques de vente

- S'installer chez un prospect avec méthode
- Effectuer la découverte des besoins du client en posant les bonnes questions
- Présenter et valoriser son produit ou son offre ou services de manière attrayante
- Créer une ambiance propice à la présentation de son offre et la négociation commerciale
- Traiter les objections avec méthode
- Bien gérer les freins à l’achat
- Conclure la vente ou comment orienter son client vers un closing commercial

4 / Assurer le suivi de la vente

- Les outils (CRM, tableaux de bord…)

Maroc Performance

- Fidéliser les clients et les faire revenir : Les méthodes
- Gérer les réclamations et les insatisfactions clients

5 / Gagner des clients ou élargir son réseau : les méthodes clés

- Focus sur la prospection et la téléprospection
- Intégrer le principe de la recommandation dans votre démarche de vente
- Appréhender le principe de réciprocité

6 / Développer son efficacité commerciale

- Gérer son temps et ses priorités en tant que commercial
- Gérer son stress et ses émotions en situation de vente
- Optimiser sa communication orale et non verbale
- Adapter son discours et ses techniques de vente à différents types de clients

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Maroc Performance

Prochaines dates programmées

17 au 19 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
14 au 16 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
09 au 11 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
11 au 13 Août 2027	Présentiel - Casablanca
13 au 15 Oct. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@maroc-performance.com
Web : https//www.maroc-performance.com

Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance