

Formation

Vendre des prestations de service à la personne

Durée 14 heures (2 jours en présentiel)

Public concerné :

- Toutes personnes exerçant un métier d'encadrement dans un service d'aide à domicile.

Prérequis :

- Aucun prérequis n'est exigé pour cette formation.

Objectifs :

- Développer son sens commercial.
- Maîtriser les outils associés au processus de vente de prestations de service à la personne.
- S'approprier les fondamentaux de la relation client (écoute active, reformulation, questionnement, posture professionnelle, instauration d'un climat de confiance...)

Compétences visées :

- Maîtriser les étapes d'une vente
- Adapter sa posture commerciale
- Répondre de manière efficace aux besoins du client

Méthodes et moyens : Le stage alterne exposés théoriques, mises en situation, jeux de rôle, études de cas pratiques et échanges à partir de l'expérience des apprenants. Les supports utilisés seront ceux d'ACTITUDE.

Evaluation et validation : Evaluation des connaissances au début de la formation et évaluation des acquis à la fin de la formation. A l'issue de la formation, les participants recevront une attestation individuelle de formation.

Evaluation des résultats : chaque participant recevra un formulaire d'évaluation à l'issue de la formation. Un questionnaire à froid sera proposé à l'entreprise afin de mesurer les acquis de la formation et de permettre une réflexion sur les actions à mettre en œuvre.

Le formateur : L'encadrement de cette formation est assuré par un(e) formateur(trice) expert(e) du service à la personne, avec plus de 10 ans d'ancienneté dans ce secteur en tant que responsable d'agence et formateur.

Durée et modalités de la formation : La durée totale de la formation est 14 heures de face à face pédagogique : réparties en 2 jours.
L'effectif maximum est de 10 stagiaires.



PROGRAMME

Vendre des prestations de service à la personne

Jour 1	Désignation
Matin 8h30 – 12h	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ouverture de la formation ✓ Présentation du formateur, des apprenants, du programme, des objectifs et enjeux de la formation et recueil des attentes ✓ Les objectifs de la visite ou du RDV téléphonique prospect ✓ Les étapes de l'acte de vente (étapes 1 à 4)
Après-Midi 13h30 – 17h	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La méthode AIDA ✓ La méthode SONCAS

Jour 2	Désignation
Matin 8h30 – 12h	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Les étapes de l'acte de vente (étapes 5 à 9) ✓ La méthode CAP
Après-Midi 13h30 – 17h	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La méthode CRAC ✓ Clôture de la formation : bilan et recueil du ressenti des apprenants