

Compétences clés dans la vente de l'Institut de vente de L'ACPV

Les compétences et tâches validées qui suivent ont été mises au point par L'association canadienne des professionnels de la vente en collaboration avec Développement des ressources humaines Canada. Elles sont à la base du cours Compétences = Succès dans la vente et de l'examen d'agrément de l'Institut de vente de L'ACPV. Le programme d'agrément évalue les connaissances et les habiletés requises pour réussir comme professionnel de la vente et il mène au titre de CSP – Professionnel de la vente agréé.

Gestion du compte

- Dresser un plan de compte
- Contact et recherche
- Établir la « valeur client »
- Mettre en oeuvre et opérationnaliser

Sens des affaires

- Gestion générale des affaires
- Pratiques de concurrence loyale
- Comportement conforme à l'éthique
- Comprendre et utiliser les contrats
- Comprendre la législation et les corps administratifs
- Assurance et responsabilité
- Politiques de l'entreprise
- Gestion financière
- Penser globalement et agir localement
- Adhérer aux normes de l'industrie

Communication

- Être bon écouteur
- Questions d'approfondissement
- Rétroinformation continue
- S'adapter au type de client
- Présenter l'argumentaire
- Communication écrite
- Rédiger des lettres de vente
- Rédiger des offres de service
- Fournir la formation aux clients
- Éduquer les autres
- Appels téléphoniques de vente
- Identifier les moyens de communic.
- Facilitation

Vente consultative

- Prospection de clients éventuels
- Planifier le premier contact
- Contacter le client éventuel
- Planifier la visite de vente
- Entrée en matière
- Découvrir les besoins
- Offrir des solutions/options
- Donner suite aux objections
- Utiliser les outils de vente
- Demander la commande
- Assurer le suivi

Gestion des connaissances

- Meilleure connaissance de vous-même et des clients
- Améliorer votre rendement, travailler plus vite
- Faciliter le transfert de connaissances

- Distinguer la principale différence entre information et connaissance
- Savoir analyser l'information

Création de la valeur-client

- Gestion de votre connaissance du client et du marché
- Créer de la valeur pour toute occasion de vente
- Communiquer la valeur au client
- Mettre en valeur la chaîne de valeur-client de votre organisation
- Créer et gérer un plan valeur-client
- Mesurer la valeur réalisée

Marketing local/régional

- Créer un plan marketing local/régional
- Réseau local/régional
- Créer et gérer un programme de publipostage
- Créer et gérer des activités éducatives et promotionnelles
- Organiser des salons commerciaux
- Améliorer les programmes de marketing de l'entreprise (médias imprimés et électroniques)
- Coordonner les campagnes de marchandisage
- Faire des études de marché officieuses
- Marketing multimédia
- Créer et gérer les programmes de télémarketing
- Planifier les promotions

Connaissance technique et du produit

- Connaissances à jour du produit/service
- Connaissances techniques à jour

Établissement de relations

- Créer un processus de soin du client
- Développer le compte
- Créer des normes de service et des garanties avec le client
- Éduquer les clients
- Mettre les clients en rapport avec d'autres fournisseurs de votre réseau
- Appuyer les initiatives du client
- Apprécier vos clients

Ventes et technologie

- Comprendre l'utilisation de la technologie de base

- Tirer le maximum de l'Internet comme précieuse ressource
- Comprendre les politiques de sécurité de votre organisation
- Comprendre les retombées de la technologie sur vos clients
- Tirer parti de la technologie dans votre rôle

Administration des ventes

- Produire des rapports de vente/d'exploitation
- Fournir de l'information en retour
- Analyser, lire et interpréter l'information sur les ventes
- Assurer le suivi des commandes
- Entretien des systèmes de soutien

Développement de soi

- Créer une vision/mission personnelle
- Équilibrer votre vie
- Gérer votre attitude
- Pratiquer l'autodiscipline
- Gérer votre temps et vos activités
- Gérer votre perfectionnement professionnel
- Gérer votre carrière
- Gérer le stress
- Se concentrer sur la gestion des connaissances

Planification stratégique des ventes

- Comprendre le plan de l'entreprise/les objectifs du service
- Analyser et segmenter le marché
- Faire des recherches sur la concurrence
- Analyser les clients individuels
- Analyser les produits/services
- Négocier votre objectif de vente
- Créer vos stratégies de vente
- Établir des objectifs pour réaliser votre chiffre d'affaires prévu

Gestion du temps et du territoire

- Gestion du temps et des priorités
- Prévision des résultats de vente
- Analyser les segments de client
- Gérer l'entonnoir de vente
- Gérer le territoire/client
- Gérer vos activités de vente