

# COMMERCIALISER LES SERVICES A LA PERSONNE (SAP)

## Contenu pédagogique

### Le marché des Services à la Personne

- Connaître le marché et analyser la concurrence
- Identifier la concurrence

### Découvrir les attentes du client

- Déterminer le profil de la clientèle potentielle
- Identifier les besoins et motivations
- Analyser le circuit de décisions

### Préparer son offre commerciale

- Connaître son offre de services (ménage, repassage, jardinage, personnes dépendantes, garde d'enfants, ....)
- Créer son argumentaire de vente
- Développer des arguments percutants
- Répondre aux objections

### Vendre une prestation

- Se présenter et présenter son entreprise
- Susciter l'intérêt
- Pratiquer l'empathie, l'écoute et la reformulation
- Développer son argumentation en mettant en évidence les besoins & attentes du client potentiel avec l'offre de services de l'entreprise
- Proposer sa prestation (se synchroniser avec son interlocuteur)
- Répondre aux objections
- Savoir négocier et conclure la vente
- Prospecter par téléphone

#### ▼ OBJECTIF

Comprendre les attentes client dans le secteur SAP  
Savoir commercialiser les services proposés  
Préparer des offres commerciales

#### ▼ PUBLIC CONCERNÉ

Encadrants Responsables de structure

#### ▼ PRÉREQUIS

aucun

#### ▼ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Analyse des pratiques des participants et débats  
Documents théoriques  
Méthodes d'évaluation  
En fin de formation

#### ▼ DURÉE