

Fondamentaux des techniques de vente



Compétences visées

- Comprendre les enjeux de la relation client
- Convaincre vos futurs clients de vous rencontrer
- Savoir mettre en œuvre les techniques de communication téléphonique
- Savoir mener l'entretien de négociation
- Savoir gérer les situations difficiles



Objectifs pédagogiques

- Transformer l'appel téléphonique en entretien
- Identifier ses points forts et ses points de vigilance en situation de négociation
- Adopter la bonne posture pour atteindre son objectif tout en préservant la qualité de la relation
- Préparer ses négociations avec efficacité
- Mener ses négociations pour aboutir à une conclusion mutuellement satisfaisante
- Mieux gérer les situations de blocage en négociation et sortir des situations tendues



Méthode pédagogique

- L'approche pédagogique active favorise la transmission dynamique et pratique de connaissances et la mise en application rapide des acquis
- Les connaissances transmises par les intervenants mènent à la maîtrise de l'ensemble des compétences indispensables et minimum pour travailler efficacement
- Chaque stagiaire dispose de supports pédagogiques lui permettant de mettre en pratique les apports fournis pendant et après la formation



Moyens pédagogiques

- Une salle avec vidéoprojecteur et avec une connexion Wifi permettant d'effectuer les travaux demandés durant la session de formation
- Chaque stagiaire se verra remettre un certain nombre de documents sous forme papier ou par mail, en rapport avec la formation



Modalités d'évaluation

- A la fin de la session un questionnaire d'évaluation à chaud sera rempli par chaque stagiaire.
- Une grille de satisfaction comportant les items suivants : Impression générale ; Accueil, Organisation ; Conditions matérielles, Outils ; Réponse aux attentes des stagiaires ; Programme, Méthode pédagogique ; Animation, Formateurs ; Acquisitions, Utilité des acquis.
- Ces items interrogeront les stagiaires sur une échelle de 3 niveaux (insatisfait, satisfait, très satisfait).
- Les taux de satisfaction indiqués sont établis chaque année après l'analyse des évaluations à chaud de tous les stagiaires et portent sur les critères suivants : réponse aux attentes des stagiaires, Programme, Méthode pédagogique, Animation, Formateurs, Acquisitions, Utilité des acquis.



Public

Les dirigeants d'entreprise (et/ou leur conjoint collaborateur), non-salariés ou assimilés

Inscrits à l'URSSAF ou à la Sécurité sociale pour les indépendants en tant que travailleurs indépendants,



Pré-requis

Aucun



Durée de la prestation

2 jours en présentiel



Dates et lieux de la formation

NOUS CONTACTER



Formateur

Éléna BOU / Experte en marketing Digital



Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Toutes les mesures concernant les gestes barrières et le respect des consignes gouvernementales sont mises en oeuvre au sein de notre centre de formation



Globalement 100 % de satisfait (panel 2020)





Programme

→ La relation client

- Identifier les parties prenantes de la relation commerciale
- Comprendre les enjeux de la relation client :
 - ✓ L'image
 - ✓ Le chiffre d'affaire
 - ✓ La fidélisation
- Comprendre les attentes du client
- Gestion de la relation client
 - ✓ Comportement : distinguer l'objectif opérationnel de l'objectif relationnel
 - ✓ Ecoute : établir le contact et favoriser la confiance
 - ✓ Détecter les attentes du client
 - ✓ Mettre en valeur une solution
 - ✓ Accepter critiques et objections
- Gestion des réclamations et insatisfactions
 - ✓ Faire face aux situations délicates :
 - Maintenir et valoriser le contact après l'intervention

→ Convaincre vos futurs clients de vous rencontrer

- Préparer sa prospection
 - ✓ Définir sa cible de prospects
 - ✓ Constituer son fichier prospects
 - ✓ Fixer ses objectifs de prospection
 - ✓ Se mettre en conditions optimales
- Techniques de communication téléphonique
 - ✓ Savoir se présenter et susciter l'intérêt
 - ✓ Savoir franchir le barrage du secrétariat
 - ✓ Développer une écoute active
 - ✓ Détecter les besoins du prospect
 - ✓ Rédiger son scénario téléphonique
 - ✓ Se préparer aux objections des prospects

→ Entretien de négociation

- Négocier, c'est quoi ?
- La préparation de l'entretien de négociation :
 - ✓ Les objectifs (court, moyen et long terme)
 - ✓ Le timing de l'entretien
 - ✓ Les intérêts communs

- ✓ La posture et le déroulement de l'entretien
- ✓ Se préparer à répondre aux principales objections
- ✓ La conclusion
 - Les éléments en jeu en négociation
 - ✓ Les personnes (matrice sur les attitudes fondamentales ; l'interlocuteur convergent, neutre ou divergent)
 - ✓ Les attitudes relationnelles
 - ✓ Les facteurs qui contribuent à générer la confiance / les critères de légitimité
 - ✓ Les pièges de l'argumentation
 - Basculer sur la vente
 - ✓ Développer un argumentaire commercial
 - ✓ Comprendre les différentes étapes de l'entretien de vente
 - ✓ Repérer les signaux d'achat du client et amener la négociation du prix

→ Les enjeux de la gestion de situations difficiles

- Reconnaître les types de clients difficiles, et adapter sa posture en conséquence
 - ✓ Le client arrogant
 - ✓ Le client chronophage
 - ✓ Le client expert, qui croit mieux savoir que vous
 - ✓ Le « bon copain »
 - ✓ Le client pointilleux
 - ✓ Le client râleur/contestataire/protestataire
 - ✓ Le client éternellement insatisfait
 - ✓ Le client versatile
 - ✓ Le client mutique, la communication difficile
- Résoudre et désamorcer les situations de conflit
 - ✓ Comprendre l'insatisfaction d'un client
 - ✓ Ouvrir le dialogue
 - ✓ Rechercher des solutions
 - ✓ Savoir mettre fin à l'échange
- Tirer des enseignements des situations de conflits
 - ✓ Repérer les incidents fréquents
 - ✓ Tirer des conclusions (remise en question de certaines pratiques)
 - ✓ Mettre en place des indicateurs de suivi des réclamations
 - Mettre en place des procédures, adopter certains réflexes en matière de gestion de conflits

**Tarif**

490 €

**Financeurs**

Fonds de formation de l'entreprise

Pour toutes informations concernant les modalités d'inscription et/ou information aux formations veuillez nous contacter au

☎ 04 91 90 88 66 ✉ formation@acces-conseil.org