



La Mallette du dirigeant

Module 9

Fondamentaux des techniques de vente

Tarif : 1400 € HT par stagiaire*

Durée : 28 heures

Publics visés : Commerçants dirigeants, conjoints collaborateurs et associés

Accessibilité : Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap.

Prérequis : Aucun

Objectifs :

- Connaître l'importance de la relation client
- 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

Organisation pédagogique :

La formation a lieu en intra entreprise ou inter entreprise. Le cours alterne les périodes de formation et d'exercice afin de cibler les points à renforcer pour chaque stagiaire.

Un support de cours est fourni récapitulant les étapes clés de la formation.

Méthode de validation :

À la fin de chaque formation, une évaluation de fin de formation permet de vérifier l'acquisition correcte des compétences.

Sanction du cours :

Une attestation sera remise à chaque stagiaire qui aura suivi la totalité de la formation.

**(Formation 100 % financée pour les ressortissants AGEFICE, Nous consulter).*

Programme module 9

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
 - Écoute : 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 :
- Annoncer un retard, une mauvaise nouvelle
- Savoir refuser en préservant la relation
- Gérer un incident, une insatisfaction
- 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

- Négociateur, 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
- Reconnaître les signes avant-coureurs pour mieux prévenir la situation
- Analyser les causes de l'insatisfaction du client/les facteurs déclencheurs de
- mécontentement
- Comprendre les attentes du client mécontent pour regagner sa satisfaction
- Ouvrir le dialogue
- Pratiquer l'écoute active
- Clarifier les attentes et les besoins de la personne : la faire parler, reformuler
- Adopter la bonne attitude pour favoriser la confiance
- Le choix des mots
- La posture
- L'attitude mentale (son état d'esprit)
- Rechercher des solutions
- Clarifier et s'assurer des intentions communes, s'assurer qu'on est sur la même longueur
- d'ondes
- Chercher des points d'accord
- Construire une posture gagnant/gagnant
- Prendre des engagements concrets (qui fait quoi, quand, comment)
- 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



Votre évolution au cœur de nos ambitions

EURL BP Formation

Rte de Lourdes
64800 MONTAUT
SIRET : 81093931400011
N°déc. Act. : 726403849

06.63.52.78.87
blandinepecoste@bpformation.fr