



# Programme de Formation

## Les techniques de vente

**Tarif** : à partir de 1400 € HT par stagiaire\*

**Durée** : 28 heures

**Lieu** : intra entreprise ou inter entreprise

**Publics visés** : Commerçants, artisans, professions libérale, dirigeants, conjoints collaborateurs et associés, salariés.

**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 et aboutir à une conclusion satisfaisante
- Mieux gérer les situations de blocage en négociation.

**Organisation pédagogique** :

Une analyse de besoin sera effectuée en début de formation afin d'évaluer le stagiaire et de définir les objectifs à atteindre. Le cours alterne périodes de formation et exercice afin de cibler les points à renforcer pour chaque stagiaire.

**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 de fin de formation sera remise à chaque stagiaire qui aura suivi la totalité de la formation.

**Modalité et délais d'accès** :

A l'issue de la validation du devis/convention, le début de la formation pourra être planifié.

**Accessibilité aux situations de handicap** : Pour tout besoin, une étude pourra être faite pour adapter les modalités pédagogiques et l'animation de la formation.

**Contact** : Blandine PÉCOSTE 06.63.52.78.87 / blandinepecoste@bpformation.fr

*\*(Possibilité de financement partiel ou total Nous consulter).*

# Programme de formation

## 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

- 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)