



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

- 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)