



COMMERCE | MIEUX VENDRE SES PRODUITS ET/OU SERVICES

OBJECTIFS | Se structurer pour mieux vendre

- Améliorer ses capacités à communiquer dans le cadre de ses activités professionnelles
- Utiliser les principes et les méthodes essentielles pour améliorer ses ventes

PROGRAMME |

- L'environnement professionnel (clients)
 - Les repères dans l'environnement de son entreprise
 - L'identification des principales situations de tensions rencontrées
 - L'évolution des mentalités des clients
 - Les effets socioculturels et références à ces évolutions
 - Remettre en cause ses habitudes de fonctionnement
 - Le degré d'autonomie et de responsabilité
- Les différentes étapes de la vente
 - L'accueil du client - prendre contact
 - De l'écoute active à l'empathie
 - Comment recueillir des informations
- La découverte des besoins
 - Les besoins explicites et implicites du client
 - Identifier les motivations du client
 - Les besoins factuels et personnels
- L'argumentation
 - Connaître les produits, les services proposés
 - Valoriser les choix des clients
 - Structurer ses arguments pour les rendre plus percutants
- Les ventes additionnelles et complémentaires
 - Comment faire la différence
 - Savoir suggérer et oser proposer
- Répondre aux objections
 - Surmonter les réticences et traiter les divergences de fond
 - Maîtriser les techniques de réponses aux objections
 - Gérer des clients difficiles
- Savoir vendre son prix
 - Chasser le complexe du prix
 - Le scrupule du prix
- La prise de congé
 - Appliquer les techniques de conclusion adaptées
 - La fidélisation

PRÉ-REQUIS | Conditions de réussite

- Personne en situation d'accueil
- S'impliquer lors de la formation
- Etre en mesure de mettre en pratique les techniques présentées lors de la formation

MODALITES D'EVALUATION |

- Evaluation par le formateur : mise en situation et reformulation (remise d'une attestation de formation individualisée)
- Évaluation par le stagiaire : questionnaire d'évaluation
- Evaluation par le dirigeant : entretien post-formation

INTERVENANT |

- Formateur spécialisé en relations commerciales et en management, ancien cadre dirigeant (direction générale, RH et développement commercial dans les services B to B et B to C)

MODALITES | *

- Durée : 14 heures sur 2 jours
- 1 à 8 personnes maximum
- Modalités pédagogiques : échanges/discussions et mise en situations
- Rôle du formateur : apport théorique et évaluations des acquis
- Matériel utilisé : diaporama, documents techniques
- Documents remis aux participants : contenu du cours et documents techniques
- Participation à des mises en situations et échanges

* CONTENU | Le contenu et l'organisation de la formation seront adaptés à la demande et aux spécificités du client.