



## 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.