

Commercial pour non-commerciaux

Code : A180

En présentiel :

Durée : 2 jours

Prix : 990 € HT

Lieu : Paris

Liste des dates :

17 au 18 janvier

14 au 15 mars

23 au 24 mai

03 au 04 juillet

09 au 10 septembre

04 au 05 novembre

Objectifs :

Intégrer les principes fondamentaux de la vente : outils, méthodologie et comportements

Développer son écoute pour élargir sa compréhension du client

Renforcer son efficacité personnelle dans la relation client, notamment dans des situations difficiles

Perfectionner et positiver son comportement face à un client

Programme :

Les enjeux de la relation client

- ✓ Un peu de marketing : évolution du marché
- ✓ Le processus commercial : finalité et enjeux
- ✓ Droits et devoirs des prospects/clients, droits et devoirs des vendeurs

Mieux se connaître pour mieux vendre

- ✓ Quelles sont les qualités requises pour être commercial ?
- ✓ Quels sont mes points forts et points d'amélioration ?
- ✓ Les étapes clés d'une démarche de vente : de l'analyse des besoins à la concrétisation
- ✓ Identifier les motivations de l'interlocuteur
- ✓ Bâtir une stratégie d'argumentation
- ✓ Surmonter les réticences et traiter les divergences

Créer un climat de confiance indispensable : la force de l'approche conseil

- ✓ Connaître le "fil rouge" pour bien mener l'entretien : maîtriser les passages obligés pour canaliser l'entretien
- ✓ Jouer sur les comportements : contenu verbal/émotionnel, gestes qui apaisent
- ✓ Créer les conditions d'une découverte approfondie des besoins et problèmes

Le pouvoir de convaincre : être influent pour gagner l'engagement

- ✓ Maîtriser les tactiques d'argumentation éprouvées pour soutenir sa solution
- ✓ Donner de la puissance à ses arguments par la mise en valeur des bénéfices-client
- ✓ Déclencher et exploiter des réactions positives

Savoir conclure : réussir en faisant gagner l'autre

- ✓ Domesticquer ses émotions face à une objection, une réclamation et une négociation difficile
- ✓ Décrypter les jeux d'influence, de pouvoir et adapter son comportement
- ✓ Comprendre ce qui se cache derrière une objection
- ✓ Transformer les objections et les incompréhensions

Gérer des situations commerciales délicates

- ✓ Formuler une demande, mettre sur la table le problème
- ✓ Elaborer des solutions
- ✓ Verrouiller les points d'accord et progresser vers la conclusion
- ✓ Choisir le juste comportement dans les situations clients les plus difficiles

En distanciel :

Durée : 3 sessions de 0,5 jour et 1 heure de coaching individuel

Prix : 810 € HT

Liste des dates :

Janvier : 05 matin, 06

matin et 10 matin

Avril : 05 matin, 08

matin et 10 matin

Juin : 06 matin, 10

matin et 11 matin

Octobre : 03 après-

midi, 04 après-midi et

07 après-midi

Décembre : 02 matin,

05 matin et 06 matin

Public concerné :

Tout collaborateur intervenant dans la relation client

Intervenants :

Spécialiste de la vente et de la relation client

Pré-requis :

Aucun

Techniques d'animation :

Alternance de théorie et de pratique.

Exercices individuels et collectifs.

Retour d'expériences.

Echanges.

Mises en situation.

Jeux de rôles.

Entraînements.

Vidéos.

✓ S'affirmer et défendre ses choix en préservant la relation client	
---	--