

Programme complet

1) Contexte de l'entretien de vente

- L'importance de la vente dans le processus commercial.
- Se préparer (dans la tête et dans la pratique).
- Le rôle du commercial.
- Attirer l'attention de l'interlocuteur et susciter son intérêt.
- Connaître les phases d'un entretien de vente.

2) Bien communiquer, le début de la vente

- Contrôler mes attitudes (le non verbal)
- Créer un climat de confiance
- Développer mon empathie
- Parler positivement (le verbal)
- Renforcer mon assertivité grâce à quelques repères
- Écouter le client pour mieux le connaître

3) Comment créer un espace d'écoute

- Se synchroniser
- Alternier position haute et position basse
- S'adapter à son interlocuteur

4) Comment développer son écoute

- Se centrer sur son interlocuteur
- Écouter avec tous ses sens
- Questionner

5) Argumenter et convaincre son client

- Créer une suite logique après la découverte des besoins.
- Démontrer l'adéquation de la solution au besoin.
- Utiliser l'argumentaire SONCAS.
- Mettre en avant les bénéfiques clients : CAB.
- Formuler une proposition

6) Répondre aux objections

- Les objections : qu'est-ce qu'une objection ?
- Transformer une objection en élément positif.
- Identifier les types d'objections et les anticiper.

7) Conclure l'entretien et signer

- Déceler les signes qui montrent qu'il est temps de conclure.
- Obtenir un engagement et signer.
- Prendre congé.

Objectifs pédagogiques

- Découvrir et se positionner sur les besoins du client.
- Développer son potentiel d'écoute.
- Appréhender les techniques de questionnement.
- Diriger et contrôler les entretiens.

Public concerné

Responsables commerciaux, ingénieurs des ventes, technico-commerciaux souhaitant développer la vente avec empathie

Pré-requis

Aucun prérequis n'est nécessaire

Durée

16h00

Moyens Pédagogiques

Par une approche de pédagogie active, la formation alterne les apports théoriques et méthodologiques, les échanges et les mises en pratique, qui s'appuieront sur l'expérience professionnelle des stagiaires, largement sollicités.

Un cahier de synthèse de l'ensemble des éléments théoriques et pratiques est remis à chaque participant.

Evaluation du contrôle des connaissances

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de mises en situation et de travaux pratiques.

Mode de validation de la formation

Attestation de formation.