

La mallette du dirigeant : fondamentaux des techniques de vente

Module 9

SUR-MESURE

INTER ENTREPRISE

Objectifs de formation

Optimiser ses techniques de vente, de négociation et améliorer sa relation client

Programme

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; Ecoute : 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

- Négocier, 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); Les attitudes relationnelles; Les facteurs qui contribuent à générer la confiance / les critères de légitimité; Les pièges de l'argumentation
- Basculer sur la vente : Développer un argumentaire commercial, Comprendre les différentes étapes de l'entretien de vente, Repérer les signaux d'achat du client et amener la négociation du prix

Les enjeux de la gestion de situations difficiles

- Reconnaître les types de clients difficiles et adapter sa posture en conséquence : Le client arrogant, Le client chronophage, Le client expert qui croit mieux savoir que vous, Le « bon copain », Le client pointilleux, Le client râleur/contestataire/protestataire, Le client éternellement insatisfait, Le client versatile, Le client mutique, la communication difficile
- Résoudre et désamorcer les situations de conflit: Comprendre l'insatisfaction d'un client; Reconnaître les signes avant-coureurs pour mieux prévenir la situation; Analyser les causes de l'insatisfaction du client/les facteurs déclencheurs de mécontentement; Comprendre les attentes du client mécontent pour regagner sa satisfaction
- Ouvrir le dialogue : Pratiquer l'écoute active; Clarifier les attentes et les besoins de la personne : la faire parler, reformuler; Adopter la bonne attitude pour favoriser la confiance; Le choix des mots; La posture; L'attitude mentale (son état d'esprit)
- Rechercher des solutions : Clarifier et s'assurer des intentions communes, s'assurer qu'on est sur la même longueur d'ondes; Chercher des points d'accord; Construire une posture gagnant/gagnant; Prendre des engagements concrets (qui fait quoi, quand, comment)
- Savoir mettre fin à l'échange
- Tirer des enseignements des situations de conflits : Repérer les incidents fréquents; Tirer des conclusions (remise en question de certaines pratiques); Mettre en place des indicateurs de suivi des réclamations; Mettre en place des procédures, adopter certains réflexes en matière de gestion de conflits

Infos pratiques

J Durée

4 Jour(s) dont 28 Heure(s) en centre

€ Tarif(s)

1400 € par stagiaire

Contacts

Les plus

- Cette formation est intégralement financée par un fonds spécial AGEFICE pour les dirigeants d'entreprise relevant de l'AGEFICE sans avance de trésorerie.

- Autres financements possibles.

Les conditions d'admission

→ Niveau d'entrée : Sans niveau spécifique

Le parcours de formation

Type de parcours

Présentiel

Modalités d'évaluation

Dans le cadre de notre process qualité, évaluation systématique des connaissances acquises en fin de formation.

Modalités pédagogiques

Apports théoriques. Cas pratiques et exercices concrets d'application (jeux de rôle). Supports de cours remis à chaque participant.

Diplôme obtenu

Attestation de formation

FACULTÉ
DES MÉTIERS
FOUGÈRES | RENNES | ST-MALO

En savoir plus Certification professionnelle - diplôme

Date et mise à jour des informations : 01/07/2019

Extrait de la description de la formation. Consultez l'intégralité des informations relatives à cette formation sur notre site internet www.fac-metiers.fr