

MAÎTRISER LES TECHNIQUES DE VENTE ET DE NÉGOCIATION

PROGRAMME

1. Les 3 dimensions de la fonction commerciale :

- La dimension affective
- La dimension professionnelle
- La dimension commerciale

2. Préparer ses ventes :

Déterminer les objectifs de la vente

- **Optimisation des objectifs en fonction de l'urgence et de l'importance**

Anticiper les objections et les contraintes clients pour mieux s'adapter et recueillir les informations essentielles

- **Préparation d'un plan de découverte**

3. Réussir la prise de contact :

Créer un climat favorable et ouvrir le dialogue

- **Importance des notions de synchronisation, d'empathie et d'écoute active**

Le contact en rendez-vous

- **Phase d'échange basée sur l'observation de l'environnement**
- **Construction et utilisation de phrases d'accroche**

4. Découvrir les attentes du client :

Connaitre les techniques de questionnement et de reformulation

Identifier le besoin et les motivations du client

- ✓ **Les motivations du client : Le S.O.N.C.A.S et comment l'utiliser**
- ✓ **Etre stratège dans son questionnement : Le S.P.I.S**

Développer l'écoute active et l'empathie

5. Argumenter avec conviction :

Construire un plan d'argumentation structuré

Elaborer un argumentaire propre à son activité

- **Construction d'un A.G.O (Avantage Global de l'Offre)**
- **Preuves**

Développer des arguments percutants

- **Utilisation efficace du C.A.P (Caractéristiques Avantages)**

6. Traiter les objections :

Conseils pour répondre aux objections

- **Stratégie de traitement des objections A.I.C.V.R**

Les contre arguments

- **Comment ne pas traiter toutes les objections de la même façon**

Préparer la présentation et la défense du prix

- **Anticiper dès la découverte les objections prix**

- **Acquérir la capacité à présenter fièrement et défendre le prix de ses prestations**

7. Négocier :

Préparer ses négociation (Objectifs, Enjeux, Latitude, Temps)

Elaborer un tableau des objectifs et des concessions/contreparties

Savoir obtenir une contrepartie à toute concession

- **Methodologie d'une négociation réussie en 7 étapes**

- **Quelques tactiques de déstabilisation d'acheteurs à connaître... pour les déjouer !**

8. Conclure pour vendre :

Préparer la conclusion en amont

Savoir lever les derniers freins

Les méthodes pour emporter la décision

- **Conclure c'est être actif**
- **Apprendre à repérer les signaux d'achat**
- **Déclencher la prise de décision du client**

9. Prendre congé et fidéliser :

Consolider sa visite pour fidéliser : préparer et amorcer la prochaine vente

Savoir quitter le client

Réf. EVT010

Public

Vendeurs, technico-commerciaux, chargés de clientèle, responsables commerciaux, assistant(es) commercial(es).

Pré-requis

Avoir une activité commerciale

Résultats attendus

Etre performant dans ses fonctions commerciales.

Objectifs pédagogiques

Appréhender les méthodes de vente
Prendre du recul sur ses pratiques commerciales

Maîtriser les étapes de la vente, de la conquête à la fidélisation

Savoir négocier et résister à la pression client

Savoir conclure ses ventes et atteindre ses objectifs

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques

Exercices et jeux de réflexion

Mises en situation filmées

Débriefings collectifs

Plans d'actions individuels

Durée

3 jours soit 21h

Nature de la sanction

Attestation de fin de formation

Calendrier 2018

Agen :

- 17-24-31 mai

- 15-22-29 novembre

Tarif

900 € HT par participant

Intervenant

Olivier CUSSAC