

# MAÎTRISER LES TECHNIQUES DE VENTE ET DE NÉGOCIATION

## PROGRAMME

### A- LES 3 DIMENSIONS DE LA FONCTION COMMERCIALE

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

### B- PREPARER SES VENTES

1. **Déterminer les objectifs de la vente**
  2. Optimisation des objectifs en fonction de l'urgence et de l'importance
2. **Anticiper les objections et les contraintes clients pour mieux s'adapter et recueillir les informations essentielles**
  - o Préparation d'un plan de découverte

### C- REUSSIR LA PRISE DE CONTACT

1. **Créer un climat favorable et ouvrir le dialogue**
  3. Importance des notions de synchronisation, d'empathie et d'écoute active
2. **Le contact en rendez-vous**
  - o Phase d'échange basée sur l'observation de l'environnement
  - o Construction et utilisation de phrases d'accroche

### D- DECOUVRIR LES ATTENTES DU CLIENT

1. **Connaitre les techniques de questionnement et de reformulation**
2. **Identifier le besoin et les motivations du client**
  - o Les motivations du client : Le S.O.N.C.A.S et comment l'utiliser
  - o Etre stratège dans son questionnement : Le S.P.I.S
3. **Développer l'écoute active et l'empathie**

### E- ARGUMENTER AVEC CONVICTION

1. **Construire un plan d'argumentation structuré**
2. **Elaborer un argumentaire propre à son activité**
  - o Construction d'un A.G.O (Avantage Global de l'Offre)
  - o Preuves
3. **Développer des arguments percutants**
  - o Utilisation efficace du C.A.P (Caractéristiques Avantages)

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 21 heures

#### Nature de la sanction

Attestation de fin de formation

#### Calendrier 2019

AGEN :

- 16-23-29 mai
- 14-21-28 novembre

#### Tarif

900 € HT

#### Intervenant

Olivier CUSSAC

#### Contacts

AGEN – 05.53.48.48.50

MARMANDE – 05.53.84.82.82

# MAÎTRISER LES TECHNIQUES DE VENTE ET DE NÉGOCIATION

## PROGRAMME (suite)

### F- TRAITER LES OBJECTIONS

#### 1. **Conseils pour répondre aux objections**

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

#### 2. **Les contre arguments**

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

#### 3. **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

### G- NEGOCIER

#### 1. **Préparer ses négociation (Objectifs, Enjeux, Latitude, Temps)**

#### 2. **Elaborer un tableau des objectifs et des concessions/contreparties**

#### 3. **Savoir obtenir une contrepartie à toute concession**

- Méthodologie d'une négociation réussie en 7 étapes
- Quelques tactiques de déstabilisation d'acheteurs à connaître... pour les déjouer !

### H- CONCLURE POUR VENDRE

#### 1. **Préparer la conclusion en amont**

#### 2. **Savoir lever les derniers freins**

#### 3. **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

### I- PRENDRE CONGE ET FIDELISER

#### 1. **Consolider sa visite pour fidéliser : préparer et amorcer la prochaine vente**

#### 2. **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 21 heures

#### Nature de la sanction

Attestation de fin de formation

#### Calendrier 2019

AGEN :

- 16-23-29 mai
- 14-21-28 novembre

#### Tarif

900 € HT

#### Intervenant

Olivier CUSSAC

#### Contacts

AGEN – 05.53.48.48.50

MARMANDE – 05.53.84.82.82