

# Mallette du dirigeant 2020

## Marketing et communication

### Module 9 : Fondamentaux des techniques de vente

#### Public

- Tout public

#### Pré-requis

- Aucun

#### Durée :

- **4 jours** soit 28 heures

#### Dates

- **07-08-14-15/09/2020**
- **19-20-26-27/10/2020**

#### Horaires

- 9h00-12h15 & 13h45-17h30 - déjeuner offert

#### Lieu :

- Pôle Formation de la CCI des Ardennes  
Campus Sup Ardennes  
8 rue Claude Chrétien  
08000 Charleville Mézières

#### Effectif :

- De 3 à 10 participants

#### Méthode pédagogique

- Formation en présentiel
- Participation active
- Support de cours
- Etude de cas,
- Applications pratiques
- Evaluation des acquis

#### Intervenant

- S PIERRET

#### Validation

- Bilan de fin de formation
- Attestation de formation
- Attestation d'assiduité
- Feuille d'émargement

#### Coût de la formation

- **1372.00 € / participant**  
Prestations exonérées de TVA

#### Objectifs

- Connaître l'importance de la relation client
- Transformer l'appel téléphonique en entretien
- Identifier ses points forts et ses points de vigilance en situation de négociation
- Adopter la bonne posture pour atteindre son objectif tout en préservant la qualité de la relation
- Préparer ses négociations avec efficacité
- Mener ses négociations pour aboutir à une conclusion mutuellement satisfaisante
- Mieux gérer les situations de blocage en négociation et sortir des situations tendues

#### 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