

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

- **Consulter le Pôle formation**

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