



VENTE ET NÉGOCIATION

Vendre plus et mieux, négocier efficacement

Apprendre et maîtriser les 5 étapes-clé (contact - découverte - argumentation - envie - conclusion) du processus de vente et négociation - Optimiser la prospection commerciale - Créer un bon climat immédiatement - Être vraiment à l'écoute du client pour découvrir ses besoins - Expérimenter et développer ses capacités de conviction dans l'argumentation - Susciter l'envie - Savoir conclure - Développer son fichier clients - Renforcer son savoir-être et son attitude positive - Gérer efficacement les objections et les réclamations - Atteindre des objectifs plus ambitieux - Fidéliser les clients

PROGRAMME

✓ Maîtriser les 5 étapes-clé du processus de vente : (contact – découverte – argumentation – envie – conclusion)

- ◆ Capturer l'attention et créer un bon climat
- ◆ Ecouter le client
- ◆ Différencier le besoin immédiat de la motivation profonde
- ◆ Soigner son argumentation par le choix des caractéristiques, avantages et preuves
- ◆ Susciter l'envie

✓ Développer son fichier clients

- ◆ Prospecter efficacement
- ◆ Maîtriser le téléphone
- ◆ Utiliser efficacement les e-mailing
- ◆ Renforcer sa prospection notamment

✓ Renforcer son savoir-être :

- ◆ Mieux gérer son temps en le consacrant au maximum aux actions commerciales
- ◆ Résister au stress des objectifs à atteindre en renforçant son attitude constructive et sa perception positive des situations
- ◆ Travailler avec une réelle déontologie
- ◆ Favoriser la qualité du lien avec son prospect/client

✓ L'après-vente fait vendre

- ◆ Traiter positivement les réclamations
- ◆ Fidéliser la clientèle pour augmenter son Chiffre d'Affaires

OBJECTIFS

- ◆ Connaître et pratiquer le processus de vente
 - ◆ Optimiser la prospection commerciale
 - ◆ Maîtriser les méthodes et outils adaptés à chaque étape de la vente pour conclure
- ◆ Expérimenter et développer ses capacités de conviction
 - ◆ Continuer à progresser sans cesse

ORGANISATION

32 heures de formation

réparties sur 4 journées de 7 heures,
et une séance de 4 heures

Hôtel Ibis-La Valentine à Marseille

Cette formation peut être réalisée en entreprise

PRE-REQUIS: aucun

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES UTILISÉS

- ◆ L'apport théorique représente 20 % du temps, la pratique 80%
- ◆ Chaque participant est impliqué dans un processus très actif. Les idées et techniques proposées sont issues de la pratique et adaptées à chaque contexte particulier : vente en magasin, vente de services et de conseils, vente itinérante
- ◆ Lors de la formation, les participants sont soumis à des mises en situation, des exercices pratiques, des échanges sur leurs pratiques professionnelles
- ◆ L'espacement des séances permet une assimilation durable et le transfert réel des acquis vers l'activité quotidienne
 - ◆ Matériel fourni : classeur de référence, questionnaires, plans d'applications personnelles, grilles de suivi, aides visuelles, fiches mnémotechniques

MÉTHODES DE SUIVI ET D'ÉVALUATION

- ◆ Entretien préalable avec chaque participant au début et suivi personnalisé pendant toute la durée de la session
- ◆ Entretien préliminaire et évaluation avec le prescripteur, s'il y a lieu
 - ◆ Contacts avec le formateur entre les séances
- ◆ Évaluation au début de la formation, à mi-parcours, à la fin de la formation et à froid 1 mois après la formation

PUBLIC

Hommes et Femmes : directeurs, commerciaux, ingénieurs commerciaux, consultants, débutant et confirmé, et toute personne souhaitant accroître son efficacité commerciale