



Fondamentaux des techniques de vente



Publics

- ▶ Chefs d'entreprise, commerçants et artisans, conjoints collaborateurs
- ▶ Salariés
- ▶ Autres publics : nous consulter
- ▶ Avoir des notions de base sur le fonctionnement de l'entreprise



Durée

- ▶ 4 jours (28 heures)
- ▶ A la CCI Charente, Angoulême ou Cognac



Tarif

- ▶ 1400 € TTC (100% pris en charge pour les adhérents de l'AGEFICE sous réserve d'accord)
- ▶ Salarié : selon l'OPCO
- ▶ Public hors AGEFICE, nous consulter pour la recherche de financement.



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



Fondamentaux des techniques de vente



Programme (Suite)

- 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 rencontrer

- 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

Fondamentaux des techniques de vente



Programme (Suite)

- 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



Contacts

Intervenante :
Loïc DELAUAUD : fondateur
franchise Taux moins cher

Interlocutrice CCI :
Frédérique VIGNERON,
05 45 20 55 23
fvigneron@charente.cci.fr



Modalités de suivi pédagogique et d'évaluation des acquis

- ▶ Méthodes actives centrées sur l'acquisition des compétences professionnelles (savoir-faire et savoir-être)
QCM à l'entrée et à la sortie de la formation pour vérifier les acquis.