



la **MALLETTE**
du **DIRIGEANT**



Fondamentaux des techniques de vente

»»» INFOS PRATIQUES :

Durée :
4 jours (28 heures) : 21 & 28 février,
7 & 14 mars 2022

Coût :
*1 400€ TTC (100% pris en charge pour les adhérents de l'AGEFICE sous réserve d'accord)
*Salariés : selon l'OPCO
*Public hors AGEFICE, nous consulter pour la recherche de financement

À qui est dédiée cette formation ?

- *Chefs d'entreprise, commerçants et artisans, conjoints collaborateurs
- *Salariés
- *Autres publics : nous consulter

Prérequis :

Avoir des notions de base sur le fonctionnement de l'entreprise

Délai d'accès :

5 jours avant le début de la formation
15 jours avant si mobilisation du dispositif mallette du dirigeant

Méthode mobilisée :

Plateau technique et support de cours

Méthode d'évaluation :

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.

Contact :

Frédérique VIGNERON
05 45 20 55 55
fvigneron@charente.cci.fr

»»» 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'affaires / 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 condition optimale
- 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

Retrouvez la suite du programme au dos de ce document

www.charente.cci.fr

Siège, 27 Place Bouillaud, CS 12124, 16021 Angoulême Cedex - 05 45 20 55 55
Délégation, 23 Rue du Port, CS 10008, 16121 Cognac Cedex - 05 45 36 32 32

 Sites, accueil, formation et pédagogie accessibles et adaptés aux personnes à mobilité réduite



Fondamentaux des techniques de vente

»»» PROGRAMME (SUITE)

► 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 facteurs qui contribuent à générer la confiance / les critères de légitimité
- Les attitudes relationnelles
- 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
- 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
 - 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

Intervenant :
Formateur expert



www.charente.cci.fr

Siège, 27 Place Bouillaud, CS 12124, 16021 Angoulême Cedex - 05 45 20 55 55
Délégation, 23 Rue du Port, CS 10008, 16121 Cognac Cedex - 05 45 36 32 32

 Sites, accueil, formation et pédagogie accessibles et adaptés aux personnes à mobilité réduite

Suivez-nous sur les réseaux sociaux

