

Développer son sens commercial

Durée: 2 jours

Objectifs: S'imprégner des attitudes fondamentales de la relation commerciale, acquérir un sens de la présentation et de la vente. Comprendre la segmentation clientèle et les attentes, garder sa clairvoyance pour ne pas perdre une opportunité.

Profils: Commerciaux, techniciens, acheteurs, toute personne souhaitant développer son esprit commercial ou bien comprendre les règles de fonctionnement de base d'un commercial.

Méthodes: Des jeux de rôles destinés à simuler des situations opérationnelles permettront avec l'apport de l'outil vidéo, d'évaluer les points forts et les points à améliorer de chaque participant. Analyse de cas et conseils personnalisés.

Prérequis: Aucun prérequis n'est nécessaire pour participer à cette formation.

Évaluation: L'évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers des multiples exercices, mise en situation et étude de cas à réaliser. Le formateur remet en fin de formation une attestation avec les objectifs acquis ou non par le stagiaire.

Réussir le premier contact avec le client

Qu'est-ce que la démarche commerciale

Poser le cadre

Psychologie de la vente et psychologie du client

Mentalité et attitudes fondamentales dans la satisfaction des besoins du client

Développer mes aptitudes à communiquer

Mieux me connaître pour mieux comprendre les autres

Repérer mon mode de fonctionnement

Identifier mes points forts et mes points de progression

La communication non verbale

La composante émotionnelle : créer un climat de confiance

L'écoute active et les techniques de reformulation

S'exprimer avec des mots clairs et positifs, intégrer les mots de l'interlocuteur

Développer un argumentaire

En s'appuyant sur les besoins identifiés

Savoir mettre en avant les points forts de l'offre

S'adresser à un auditoire

Ne pas en nier les points faibles et les utiliser

Forces et faiblesses : concurrence, rapport qualité / prix, environnement

Identifier les étapes clés de la démarche commerciale

Découvrir et recueillir les besoins et attentes / motivations

Argumenter et mobiliser l'attention du client

Présenter le produit ou service

Transformer un langage technique en langage commercial

Négocier et conclure une affaire

Adapter son comportement aux situations difficiles

Quand et comment conclure

Comprendre tous les types de besoins psychologiques

Garder sa clairvoyance face aux réactions pour mieux rebondir

Savoir conclure

Générer un climat relationnel de sécurité

Les stratégies de prise de décision

Inscrire la démarche commerciale dans le temps

Développer une relation de partenariat