

**Durée :** 2 jours.

**Public :**

Commerciaux, technico-commerciaux, vendeurs qui gèrent le portefeuille client. Dernière MAJ : Avril 2024

**Objectifs :**

Adapter son mode de communication face à son client. Apprendre à écouter pour mieux vendre. Avoir une attitude positive lors de l'entretien de vente.

**Pré-requis :**

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

**Méthodes :**

Mises en situation intensives et jeux pédagogiques, auto diagnostic, quizz, jeux de rôle enregistrés. Construction d'outils transposés au contexte professionnel.

**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.

Dernière MAJ : Avril 2024

## Prendre conscience de son assertivité face au client

Analyser votre capacité à communiquer face au client

Analyser votre capacité à vous affirmer face au client

Se positionner sur un histogramme d'attitudes

Comment se fixer des axes de progrès

## Adapter son approche commerciale au profil de ses clients

Repérer le canal de communication privilégié de ses clients

Cibler et adapter sa communication à chaque étape clé de la vente

Comprendre les mécanismes comportementaux pour mieux découvrir les besoins, traiter les objections et conclure

Soigner son argumentaire en fonction des besoins psychologiques du client, au-delà du besoin opérationnel

## Savoir questionner le client

L'art de préparer le contact avec le client

L'art de questionner avec précision : questions ouvertes, questions fermées

L'art de relancer l'entretien avec le client pour mieux le satisfaire

Définition de l'écoute active, analyse des principaux pièges liés à l'écoute et présentation de pratiques efficaces pour écouter activement et gérer le silence

Le questionnement en entonnoir, la technique classique de découverte des attentes

Le questionnement en entonnoir dans la phase de découverte des attentes du client : son principe, sa pertinence, et les questions permettant de clarifier les réponses du client

## Argumenter sa proposition avec une attitude gagnante

Les qualités d'un bon argumentaire, les règles d'or

Présenter une proposition de façon claire

Utiliser la structure d'un argument efficace

Intégrer la vente additionnelle

Défendre ses marges et ses conditions

Obtenir la validation du client

Utiliser la technique de concrétisation adaptée

Reformuler la confirmation de l'engagement du client

**Modalités d'accès :** Adeos valide avec le candidat, qu'il possède bien les compétences et les prérequis nécessaires au suivi de la formation.

**Délais d'accès :** Nous contacter.

**Accessibilité aux personnes handicapées :** Nos locaux sont aux normes d'accueil pour les PMR, pour les autres handicapés nous contacter afin de pouvoir adapter la formation ou bien vous orienter vers un organisme partenaire.