

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

Créer un climat de confiance avec le client

Etablir le rapport et soigner la synchronisation non verbale
Développer l'empathie
Observer et calibrer afin de maintenir le rapport
Pratiquer une écoute active : la clé de voûte de la négociation
S'adapter aux canaux de communication de votre interlocuteur