

MAITRISER LES FONDAMENTAUX DE LA VENTE



14h



Charleville-Mézières,
Reims,
Châlons-en-Champagne,
Troyes,
Saint-Dizier,
Chaumont,
Romilly-sur-seine.

OBJECTIFS :

- Découvrir les comportements clés qui favorisent l'écoute et la découverte de son interlocuteur
- Structurer les étapes de l'entretien vente
- Savoir mener un entretien de vente jusqu'à la conclusion

PROGRAMME :

Découverte et écoute client/prospect

- Identifier les attentes du client/prospect - Communication verbale et non verbale
- Comprendre les comportements du client
- Écouter ce qui est dit et surtout le non-dit
- Être à l'écoute du client avec objectivité
- Créer l'empathie
- Identifier et questionner pour connaître les besoins et motivations du client
- Recueillir les informations essentielles
- Repérer les freins et les points de blocages
- Les signaux d'achat, savoir les observer, les entendre et les utiliser
- Repérer les freins et les motivations d'achat de l'interlocuteur
- Comprendre les enjeux du client
- La reformulation pour s'assurer d'une bonne compréhension et avancer

Argumentation

- Présenter son produit, ses services en suscitant l'intérêt
- Valoriser son offre
- Impliquer son client dans l'entretien de vente en l'aidant à la réflexion
- Adopter la bonne posture

Traiter les objections

- Définition de l'objection
- Typologie des objections
- Méthode de traitement de l'objection
- Développer des arguments percutants
- Impliquer le client dans l'argumentation
- Mettre en avant les intérêts du client

Conclure et consolider sa vente

- A quel moment conclure la vente/ la négociation ?
- Détecter les signaux d'accord, d'achat.
- Les différentes méthodes pour conclure une négociation
- Les méthodes d'aide à la décision
- Investir sur la suite de l'entretien

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES :

- Formation en présentiel
- Mise en situation
- Supports audiovisuels, animation de groupe, remise de documents

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS :

- Quizz, étude de cas
- Evaluation de fin de formation
- Attestation de formation délivrée par Alméa