

Perfectionnement des techniques de vente

I) Objectifs

1. Professionnaliser ses échanges
2. Replacer l'écoute active dans le contexte de la découverte des besoins
3. Maîtriser des techniques efficaces d'argumentation et de conclusion.

II) Publics visés

- Les commerciaux et les vendeurs

III) Programme

1. **Evaluation de son niveau de communication et de la maîtrise de son leadership commercial.**
2. **Apprentissage d'outils de communication professionnelle :**

Entraînement intensif sur l'expression verbale et non verbale dans un contexte commercial :

- ✓ verbale : se servir efficacement de sa voix, maîtriser les silences indispensables à un discours fluide et percutant.
- ✓ non verbale : bien gérer sa respiration, ses regards, la coordination de ses gestes et de ses paroles. Comprendre et décoder les gestes de son interlocuteur.

3. Maîtrise les différentes étapes de l'entretien de vente :

- La découverte des besoins et des mobiles du client (apprentissage de l'outil « QFAPP ®») : comprendre comment faire la différence avec vos concurrents à partir de ce que vous dit votre client.
- L'argumentation (apprentissage de la technique « C.A ®») : pour ne pas se limiter à mettre en valeur vos produits mais également à démontrer la valeur ajoutée apportée au client.
- La réponse aux objections : Comprendre et décoder quels sont les types d'objections et se qu'elles cachent comme informations .Connaître des réponses adéquates en fonction du type d'objections.
- La conclusion : Comprendre le déroulement permettant la formalisation de l'accord et comment garder la maîtrise jusqu'au bout.

4. Bien comprendre les règles transversales de la négociation commerciale

- Comment préparer la négociation ? Les objectifs, les rapports de force, les enjeux.
- Comment gérer et mener le face à face ? La création de valeurs, les concessions et les contreparties, la gestion des émotions,

IV) Durée et lieu

2 jours.

V) Pédagogie

Le travail s'effectuant dans un cadre ludique, les participants n'hésitent pas à fournir un investissement personnel important (participation, prise de risque) avec plaisir.

VI) Les plus de cette formation

Chaque phase de l'entretien fait l'objet d'un apprentissage (ou approfondissement) de connaissance par des techniques éprouvées et une mise en situation lors de sketches de vente. **Pour les 2 parties les plus importantes**, les sketches sont filmés et le formateur assure un retour d'information avec un commentaire détaillé des validations et des points à travailler (pistes de réflexions personnelles).

A la fin de la formation, le formateur propose un récapitulatif à chacun des points à travailler.