

Module 9 : Fondamentaux des techniques de vente

Qui est concerné ?

Cette formation est ouverte à tous les chefs d'entreprises salariés ou non salariés ou aux créateurs d'entreprises.

Déroulé & Méthodes Pédagogiques

- **Durée de la formation** : 4 jours (28 heures)
- **Pré-requis** : Aucun
- **Méthodes pédagogiques** : Approche participative, mises en situation pratique
- **Méthode d'évaluation** : Quizz final
- **Capacité** : 5 à 10 candidats maximum
- **Clôture des inscriptions** : 20 jours avant le début de la formation.
- **Coût** : 490€/Jour
- **Lieu** : APSIE La Défense Accessibilité du lieu aux personnes en situation de handicap : Rez-de-chaussée sur rue

Objectifs

- ↳ Connaître l'importance de la relation client
- ↳ Transformer l'appel téléphonique en entretien
- ↳ Identifier ses points forts et ses points de vigilance en situation de négociation
- ↳ Adopter la bonne posture pour atteindre son objectif tout en préservant la qualité de la relation
- ↳ Préparer efficacement ses négociations
- ↳ Mener ses négociations pour aboutir à une conclusion mutuellement satisfaisante
- ↳ Mieux gérer les situations de blocage en négociation et être capable de sortir des situations tendues

Possibilité de prise en charge jusqu'à 100 %

Par votre OPCO ou via le CPF.

Contact : formation@apsie.org

01 46 67 14 18

Programme

↳ La relation client

- Identifier les parties prenantes de la relation commerciale
- Comprendre les enjeux de la relation client (*l'image, le CA, la fidélisation*)
- Comprendre les attentes du client
- Gestion de la relation client (*Comportement, Ecoute, Détection des attentes, Mise en valeur de solutions, Acceptation des critiques et des objections*)
- Gestion des réclamations et insatisfactions
- Maintenir et valoriser le contact après l'intervention

↳ Convaincre vos futurs clients de vous rencontrer

- Préparer sa prospection (*définir sa cible, objectifs de prospection, fichier prospect..*)
- Technique de communication téléphonique (*écoute active, rédaction scénario téléphonique, traitement des objections, savoir franchir le barrage du secrétariat*)

↳ Entretien de négociation

- Négociation : Définition
- La préparation de l'entretien de négociation (*objectifs, timing, intérêts communs..*)
- Les éléments en jeu en négociation (*les personnes, les attitudes relationnelles, les critères de légitimité, les pièges de l'argumentation, etc.*)
- Basculer sur la vente (*développer un argumentaire commercial, les différentes étapes de l'entretien de vente, repérer les signaux d'achat du client, la négociation du prix*)

↳ Les enjeux de la gestion de situations difficiles

- Les types de client
- Comprendre l'insatisfaction d'un client
- Ouvrir le dialogue (*écoute active, le choix des mots, la posture, l'attitude mentale ...*)
- Rechercher des solutions
- Tirer des enseignements des situations de conflits (*remise en question de certaines pratiques, indicateurs de suivi des réclamations, mise en place de procédures..*)