

# Fondamentaux des techniques de vente



## Compétences visées

- Comprendre les enjeux de la relation client
- Convaincre vos futurs clients de vous rencontrer
- Savoir mettre en œuvre les techniques de communication téléphonique
- Savoir mener l'entretien de négociation
- Savoir gérer les situations difficiles



## Objectifs pédagogiques

- 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 ses négociations avec efficacité
- Mener ses négociations pour aboutir à une conclusion mutuellement satisfaisante
- Mieux gérer les situations de blocage en négociation et sortir des situations tendues



## Méthode pédagogique

- Les connaissances transmises par les intervenants mènent à la maîtrise de l'ensemble des compétences indispensables et minimum pour travailler efficacement.
- L'approche pédagogique favorise la transmission dynamique et pratique de connaissances et la mise en application rapide des acquis.
- Chaque stagiaire dispose de supports pédagogiques lui permettant de mettre en pratique les apports fournis pendant et après la formation.



## Moyens pédagogiques

- Chaque stagiaire doit venir avec le nécessaire pour prendre des notes.
- Chaque stagiaire dispose d'un ordinateur lui permettant d'effectuer les travaux demandés durant la session de formation
- Chaque stagiaire se verra remettre un certain nombre de documents sous forme papier ou par mail, en rapport avec la formation.



## Modalités d'évaluation

- A la fin de la session un questionnaire d'évaluation à chaud sera rempli par chaque stagiaire.
- Une grille de satisfaction comportant les items suivants : Impression générale ; Accueil, Organisation ; Conditions matérielles, Outils ; Réponse aux attentes des stagiaires ; Programme, Méthode pédagogique ; Animation, Formateurs ; Acquisitions, Utilité des acquis.
- Ces items interrogeront les stagiaires sur une échelle de 3 niveaux (insatisfait, satisfait, très satisfait)
- Les taux de satisfaction indiqués sont établis chaque année après l'analyse des évaluations à chaud de tous les stagiaires et portent sur les critères suivants : réponse aux attentes des stagiaires, Programme, Méthode pédagogique, Animation, Formateurs, Acquisitions, Utilité des acquis.



## Public

Les dirigeants d'entreprise (et/ou leur conjoint collaborateur), non-salariés ou assimilés

Inscrits à l'URSSAF ou à la Sécurité sociale pour les indépendants en tant que travailleurs indépendants,



## Pré-requis

Aucun



## Durée de la prestation

**4 jours**



## Dates et lieux de la formation

**20, 21 Janvier et 03 et 04 Février 2022 / NICE**



## Formateur

**Karim AGREBI**

Chef d'entreprise - Consultant / Formateur



## Accessibilité

Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. **Toutes les mesures concernant les gestes barrières et le respect des consignes gouvernementales sont mises en œuvre au sein de notre centre de formation**



**Globalement 100 % de satisfait**





## Programme

### → La relation client

- Identifier les parties prenantes de la relation commerciale
- Comprendre les enjeux de la relation client :
  - ✓ L'image
  - ✓ Le chiffre d'affaire
  - ✓ La fidélisation
- Comprendre les attentes du client
- Gestion de la relation client
  - ✓ Comportement : distinguer l'objectif opérationnel de l'objectif relationnel
  - ✓ Ecoute : établir le contact et favoriser la confiance
  - ✓ Détecter les attentes du client
  - ✓ Mettre en valeur une solution
  - ✓ Accepter critiques et objections
- Gestion des réclamations et insatisfactions
  - ✓ Faire face aux situations délicates :
  - Maintenir et valoriser le contact après l'intervention

### → Convaincre vos futurs clients de vous rencontrer

- Préparer sa prospection
  - ✓ Définir sa cible de prospects
  - ✓ Constituer son fichier prospects
  - ✓ Fixer ses objectifs de prospection
  - ✓ Se mettre en conditions optimales
- Techniques de communication téléphonique
  - ✓ Savoir se présenter et susciter l'intérêt
  - ✓ Savoir franchir le barrage du secrétariat
  - ✓ Développer une écoute active
  - ✓ Détecter les besoins du prospect
  - ✓ Rédiger son scénario téléphonique
  - ✓ Se préparer aux objections des prospects

### → Entretien de négociation

- Négocier, c'est quoi ?
- La préparation de l'entretien de négociation :
  - ✓ Les objectifs (court, moyen et long terme)
  - ✓ Le timing de l'entretien
  - ✓ Les intérêts communs

- ✓ La posture et le déroulement de l'entretien
- ✓ Se préparer à répondre aux principales objections
- ✓ La conclusion
  - Les éléments en jeu en négociation
- ✓ Les personnes (matrice sur les attitudes fondamentales ; l'interlocuteur convergent, neutre ou divergent)
- ✓ Les attitudes relationnelles
  - ✓ Les facteurs qui contribuent à générer la confiance / les critères de légitimité
  - ✓ Les pièges de l'argumentation
- Basculer sur la vente
  - ✓ Développer un argumentaire commercial
  - ✓ Comprendre les différentes étapes de l'entretien de vente
  - ✓ Repérer les signaux d'achat du client et amener la négociation du prix

### → Les enjeux de la gestion de situations difficiles

- Reconnaître les types de clients difficiles, et adapter sa posture en conséquence
  - ✓ Le client arrogant
  - ✓ Le client chronophage
  - ✓ Le client expert, qui croit mieux savoir que vous
  - ✓ Le « bon copain »
  - ✓ Le client pointilleux
  - ✓ Le client râleur/contestataire/protestataire
  - ✓ Le client éternellement insatisfait
  - ✓ Le client versatile
  - ✓ Le client mutique, la communication difficile
- Résoudre et désamorcer les situations de conflit
  - ✓ Comprendre l'insatisfaction d'un client
  - ✓ Ouvrir le dialogue
  - ✓ Rechercher des solutions
  - ✓ Savoir mettre fin à l'échange
- Tirer des enseignements des situations de conflits
  - ✓ Repérer les incidents fréquents
  - ✓ Tirer des conclusions (remise en question de certaines pratiques)
  - ✓ Mettre en place des indicateurs de suivi des réclamations
- Mettre en place des procédures, adopter certains réflexes en matière de gestion de conflits



Tarif

1400 €



Financeurs

Fonds de formation de l'entreprise

+ 96 %  
de stagiaires  
Très satisfaits

