

Fondamentaux des techniques de vente



OBJECTIFS DE LA FORMATION



- Connaître les fondamentaux du marketing
- 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 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

COMPÉTENCES VISÉES PAR LA FORMATION



- 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

POUR QUI?

Les dirigeants d'entreprise, non-salariés ou assimilés, conjoint collaborateur ou associé contribuant à la formation professionnelle, qui souhaitent améliorer leurs compétences et augmenter leur efficacité commerciale

PRÉREQUIS

Parler, lire et écrire le français

Effectuer les quatre opérations de base en mathématiques: addition, soustraction, multiplication, division

Utiliser couramment les outils bureautiques

NOMBRE DE PARTICIPANTS

3 à 10 maximum

Afin de favoriser l'interactivité, permettre à chacun d'aborder ses problématiques personnelles et bénéficier de réponses adaptées

DURÉE DE LA PRESTATION

4 jours

DATES

Disponibles sur bge-cotedazur.fr

 **BGE ECOLE DE L'ENTREPRENEURIAT**
234 BOULEVARD DU MERCANTOUR
06200 NICE

FORMATEUR

Karim AGREBI

Chef d'entreprise - Consultant /
Formateur - Société 3S2I

ACCESSIBILITÉ

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Lors de votre premier contact, notre accueil traitera vos besoins d'adaptation.

Vous pouvez nous contacter au 04 93 89 45 65

ou à l'adresse suivante :

contact@bge-cotedazur.fr



PROGRAMME

LA RELATION CLIENT

- Identifier les parties prenantes de la relation commerciale
- Comprendre les enjeux de la relation client : l'image, le chiffre d'affaires, 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 :
 - Annoncer un retard, une mauvaise nouvelle
 - Savoir refuser en préservant la relation
 - Gérer un incident, une insatisfaction
- Maintenir et valoriser le contact après l'intervention

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

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

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



Si vous êtes ressortissant de l'AGEFICE la prise en charge peut-être totale sous certaines conditions :

Les dirigeants d'entreprise, non-salariés ou assimilés, conjoint collaborateur ou associé contribuant à la formation professionnelle,

- Inscrits à l'URSSAF en tant que travailleurs indépendants,
- À jour des versements relatifs à la Contribution à la Formation Professionnelle (CFP) auprès de l'URSSAF pour un montant supérieur à 0€,
- Être indiqué sur sa cotisation professionnelle (CFP) comme relevant de la compétence de l'AGEFICE.

Si vous êtes profession libérale, vous dépendez du FIFPL : consulter le site pour connaître le montant et les conditions de prise en charge : www.fifpl.fr

Tarif : 980 €

Globalement
100% de satisfaits
Plus de 97 % des
participants très
satisfaits

Pour toute information complémentaire, contactez-nous !

☎ 04 93 89 45 65 ✉ contact@bge-cotedazur.fr