

Savoir mener un entretien de vente

Code produit : VE1 / Version : v1

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Maîtriser toutes les étapes de l'entretien de vente et les comportements associés
- Maîtriser une démarche simple de négociation efficace, en structurant ses entretiens de la préparation à la conclusion d'un accord
- Développer sa force de conviction et de proposition avec une démarche rigoureuse d'argumentation et une communication efficace
- Savoir s'adapter et mettre en place les stratégies gagnantes dans vos conduites d'entretien
- Déjouer les pièges dans la relation client en face à face

PUBLIC CONCERNE/EMPLOI VISE

Commerciaux et négociateurs – vente en face à face.

PREREQUIS

Aucun

MODALITES

Durée : 14 heures / 2 jours

Type : Présentiel

Méthodes et moyens pédagogiques : Méthode active s'appuyant sur l'expérience et les pratiques des participants, alternance d'apports théoriques et techniques avec les pratiques professionnelles de l'entreprise et mises en situation sur chaque étape de l'entretien (travail sur des cas concrets à partir de vos dossiers clients)

Ateliers pratiques : élaboration d'outils d'aide à la vente (supports de préparation d'entretien, plan de découverte, traitement des objections, argumentaires)

Tests permettant de mieux cerner son profil « comportement en situation de négociation/vente », « quel type de négociateur êtes-vous ? », « êtes-vous affirmé ? » et « attitude en gestion de conflit »

Validation des acquis : QCM, tour de table, observation

Sanction de la formation : Attestation de fin de formation

Profil de l'intervenant : Formateur spécialisé dans le domaine du commerce

PROGRAMME

- **Préparer son entretien et identifier les attentes du client**
 - Identifier les niveaux de volonté d'achat du client, ses attentes et identifier la situation de vente
 - Construire son succès par une préparation structurée de l'entretien de vente
 - Adopter une préparation par objectifs
- **Réussir sa prise de contact et s'adapter à la situation de vente**
 - Mettre en œuvre une prise de contact efficace, comprendre la situation de vente et adopter les comportements adaptés
 - Susciter l'intérêt et obtenir l'accord du client/prospect sur une démarche d'entretien de vente
 - Traiter les objections de début d'entretien pour poursuivre le processus de vente
- **Mener une découverte efficace pour mieux argumenter et convaincre**
 - La découverte : faire exprimer au client/prospect ses besoins, des désirs d'amélioration de sa situation existante par une méthode de questionnement précise et complète (FOCA)
 - Identifier les motivations d'achat de son interlocuteur et adapter son discours
 - Oser une démarche de vente additionnelle
 - L'argumentation : convaincre le client/prospect par une argumentation, en communiquant en termes de bénéfices clients
 - En rapport avec les motivations d'achat et les besoins exprimés
 - En utilisant la technique du CAB
- **Savoir conclure, défendre son prix, préserver sa marge et répondre aux objections**
 - Demander l'engagement du client au moment opportun (signaux d'achat)
 - Mettre en œuvre des techniques de conclusion efficaces
 - Répondre aux objections après les avoir identifiées
 - Traiter l'objection prix
 - Identifier les techniques d'acheteur
 - Contrer les pièges de l'acheteur et défendre sa marge
 - Mettre en œuvre les techniques et comportements de négociation
- **Savoir prendre congé et fidéliser**
 - Faire le bilan de l'entretien et mettre en place des actions appropriées
 - Elaborer un compte rendu d'entretien
 - Organiser le suivi : Avec quels outils ? Quels engagements ? Quels acteurs ? Quels indicateurs ? Quelle fréquence de mise à jour ?

LES + ASFO

Nos responsables pédagogiques et intervenants sont des experts reconnus dans leur métier.

Certification AFNOR selon le référentiel ISO 9001.