



Entretiens de vente : la clé pour booster votre chiffre d'affaires

Réf. VEN0078

Objectifs

A l'issue de la formation, le bénéficiaire sera capable de mener efficacement ses entretiens de vente

Les compétences « métier » qui seront mises en pratique sont définies comme suit

- Analyser le besoin explicite ou latent du client pour lui proposer le ou les produits et services adaptés
- Convaincre le client en utilisant des techniques de négociation commerciale

Prérequis nécessaires

Public concerné

Toute personne amenée à conduire un entretien de vente

Contenu pédagogique

La communication

- Formuler, partager, aiguiser sa perception de la vente
- Savoir se questionner
- Savoir formuler ses besoins pour mieux s'intéresser à ceux des autres
- S'entraîner à l'écoute active

La préparation de l'entretien

- Définir des objectifs, les exprimer et savoir-faire formuler ceux des interlocuteurs
- Connaître/réviser et respecter les différentes phases
- Gérer le temps des entretiens de vente.
- Sérier en amont quels pourraient être les intérêts communs pour « matcher » et coconstruire
- Se familiariser avec les objections pour savoir comment rassurer ou mieux informer

les clients si besoin

Connaître et appliquer des règles d'aide à la décision

Le savoir être

- Développer sa connaissance de soi pour être plus à l'aise avec les clients
- Sérier ses valeurs à titre personnel et professionnel
- S'inspirer de ses réussites, même dans d'autres contextes que celui de la vente, pour avancer
- Identifier les émotions principales et connaître à quels besoins satisfaits ou non elles sont reliées
- Faire évoluer sa posture

Les éléments clés

- S'adapter aux différents contextes (prospection ou vente à domicile, en magasin, chez les clients, 1er contact ou relances téléphoniques, correspondance par mails...)
- S'adapter aux différents profils de prospects et clients
- S'adapter à sa forme physique/son humeur du moment quand il faut entrer en relation

La découverte

- Manier le questionnement
- Les questions orientées
- Les questions descriptives
- Les guestions pour sonder l'avis des interlocuteurs (...)
- L'art du Métamodèle
- Connaître et mettre en pratique le « S.O.N.C.A.S.E »

L'argumentation

- Détecter les besoins
- Structurer une argumentation
- Repérer les étapes où l'on peut argumenter
- Connaître et percevoir les signaux chez les interlocuteurs pour lancer/augmenter ou ralentir/cesser une argumentation
- Connaître les pièges à éviter d'une argumentation mal à propos

• Les clients « difficiles »

- Pratiquer l'auto-questionnement pour comprendre pourquoi nous ressentons de l'inconfort face à certains comportements
- o Connaître et s'appliquer des principes des Accords Toltèques (entre autres : « n'en

fais pas une affaire personnelle »)

- Distinguer les personnes de ceux qu'elles sont > disent et font
- o Savoir décrire ses « abominables clients » pour s'entraîner et partager des solutions

Les situations de conflit

- Connaître les définitions
- Sérier les différentes sortes de conflits
- Comprendre et accepter de se comporter en « adulte » pour transformer les conflits en dialogues et opportunités (de faire évoluer les points de vue)
- o Distinguer ce qu'est un « mauvais » conflit d'un « bon » conflit
- o S'approprier et s'entraîner à partir d'une méthode complète et efficace

La conclusion de la vente

- A quel moment conclure la vente / la négociation?
- Détecter les signaux de l'accord, d'achat
- Les différentes méthodes pour conclure une négociation
- Les méthodes d'aide à la décision
- Investir sur la suite de l'entretien pour fidéliser le client

Durée

2 jours pour un total de : 14 heures

Sessions (dates, lieux, prix)

6 au 7 novembre 2025 à Rochefort : 760.00 € net de taxe

Effectifs

Mini: 3 - Maxi: 10

Intervenants

Nos intervenants internes et externes sont sélectionnés pour leur expertise et leurs qualifications dans le domaine

Moyens pédagogiques / Méthodes mobilisées

Méthodologie alliant apports théoriques, interactivité et échanges d'expériences interentreprises, mise en situation pratique à l'aide d'études de cas et débriefing en groupe

Equipements pédagogiques : vidéo projecteur – paperboard - tableau interactif

Modalités de certification: Attestation de fin de formation et certificat de réalisation

Nos salles de formation sont adaptées et conformes à l'accueil du public

Modalités de certification et évaluation des compétences

Avant la formation : évaluation des connaissances initiales des bénéficiaires et/ou auto-évaluation des bénéficiaires. Pendant la formation, évaluation de la progression dans l'acquisition des connais-sances. Après la formation : évaluation des acquis et/ou autoévaluation des bénéficiaires, évaluation à chaud de la satisfaction. Evaluation à froid, à + 6 mois, des pratiques et de la satisfaction. Remise du certificat de réalisation de la formation

Modalités d'accès public handicapé

Dans le cadre des formations, la CCI Charente-Maritime s'engage à accueillir les publics handicapés sans discrimination et à mettre en œuvre, en fonction des besoins des personnes handicapées, des adaptations pédagogiques, matérielles et organisationnelles, nécessaires à la prise en compte du handicap, par nos propres moyens et/ou avec l'aide du réseau idoine.

Indicateurs-clés de la formation

nombre de bénéficiaires formés : 2021/2023: 21

Taux de satisfaction: 89.25%

Nombre d'avis: 16

Fiche pédagogique éditée le 26 mai 2025 - Page 4/4