

Réussir vos entretiens de vente

Réf. VEN0078

Objectifs

A l'issue de la formation, le bénéficiaire sera capable de :

- Préparer et organiser ses entretiens de vente
- 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, aiguïser 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.
 - Sérïer 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 questions 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
 - 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
- 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)
 - Distinguer ce qu'est un « mauvais » conflit d'un « bon » conflit
 - S'approprier et s'entraîner à partir d'une méthode complète et efficace

Durée

2 jours pour un total de : 14 heures

Sessions (dates, lieux, prix)

- 12 au 13 juin 2024 à Saintes : 740.00 € net de taxe
- 21 au 22 novembre 2024 à La rochelle : 740.00 € net de taxe

Effectifs

Mini : 3 - Maxi : 10

Intervenants

Formateur consultant sélectionné par la CCI pour son expertise dans ce 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

La CCI Charente-Maritime se réserve le droit d'adapter les informations de cette fiche.

La CCI Charente-Maritime est un organisme de formation enregistré sous le numéro 75 17 02698 17, certifié Qualiopi.

Contact : competencesetformation@charente-maritime.cci.fr - 05 46 84 70 92 ou 05 46 00 53 85 - www.competencesetformation.fr

Consultez les CGV dans la rubrique Infos Pratiques sur le site www.competencesetformation.fr

Fiche pédagogique éditée le 13 mars 2024 - Page 3/4

Equipements pédagogiques : vidéo projecteur – paperboard - tableau interactif

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

Modalités de certification et évaluation des compétences

Avant la formation : évaluer les connaissances initiales des stagiaires. Pendant la formation, évaluation de la progression dans l'acquisition des connaissances. Après la formation, évaluation à chaud de la satisfaction. Evaluation à froid, à + de 6 mois, des pratiques et de la satisfaction. Modalités de certification : Attestation de fin de formation et certificat de réalisation

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 : 2018-06/2023 : 33

Taux de satisfaction : 94.44%

Nombre d'avis : 6