

# Réussir vos entretiens de vente

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, 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-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
  - Sérifier 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 Tolteques (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
- 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)**

- 21 au 22 novembre 2024 à La rochelle : 740.00 € net de taxe
- 15 au 16 avril 2025 à Saintes : 760.00 € net de taxe
- 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**

---

*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](mailto:competencesetformation@charente-maritime.cci.fr) - 05 46 84 70 92 ou 05 46 00 53 85 - [www.competencesetformation.fr](http://www.competencesetformation.fr)*

*Consultez les CGV dans la rubrique Infos Pratiques sur le site [www.competencesetformation.fr](http://www.competencesetformation.fr)*

*Fiche pédagogique éditée le 12 novembre 2024 - Page 3/5*

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 : 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 : 2021/2023: 21

**Taux de satisfaction** : 94.44%

**Nombre d'avis** : 6

---

*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](mailto:competencesetformation@charente-maritime.cci.fr) - 05 46 84 70 92 ou 05 46 00 53 85 - [www.competencesetformation.fr](http://www.competencesetformation.fr)*

*Consultez les CGV dans la rubrique Infos Pratiques sur le site [www.competencesetformation.fr](http://www.competencesetformation.fr)*

*Fiche pédagogique éditée le 12 novembre 2024 - Page 5/5*