

# L'entretien de vente

## PUBLIC CONCERNE

Acteurs de la vente

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de la formation les stagiaires seront capables de :

- ▶ Savoir organiser son avant-vente,
- ▶ Maîtriser les différentes étapes de l'entretien de vente,
- ▶ Connaître les bonnes pratiques de communication dans la relation client,
- ▶ Découvrir les besoins et argumenter pour privilégier les bénéfiques,
- ▶ Traiter les objections,
- ▶ Conclure une vente
- ▶ Gérer efficacement son activité commerciale

## PRE-REQUIS

0 à 2 ans d'expérience dans la vente

## DUREE ET MODALITES PRATIQUES DE LA FORMATION

Durée (en jour et en heures): 2 journées +1

Modalités pratiques : présentiel

Nombre de stagiaires (à titre de recommandation) : 8

## FORMATEUR

- ▶ Didier Serrant

## MOYENS PEDAGOGIQUES & TECHNIQUES

- ▶ Form'Action, méthode interactive et participative qui fait appel aux expériences professionnelles de chaque participant.
- ▶ Apports théoriques illustrés par des exemples concrets et réels
- ▶ Exercices individuels et collectifs
- ▶ Mises en situation, jeux de rôles
- ▶ Plan d'actions individuel
- ▶ Autodiagnostic

## MODALITES DE SUIVI ET MODE D'EVALUATION

- ▶ Quizz d'évaluation des acquis pédagogiques
- ▶ Correction orale et collective avec l'intervenant
- ▶ Feuille de présence signée par chaque participant à chaque demi-journée.
- ▶ Fiches d'évaluation complétées par le formateur et par les participants.
- ▶ Attestation de formation

## CONTENU DE LA FORMATION / DEROULE

### Préparer son rendez-vous

- ▶ Analyse préalable à effectuer
- ▶ Objectifs à déterminer
- ▶ Tactiques à adopter
- ▶ Moyens à préparer

### La prise de contact

- ▶ la règle des 4x20
- ▶ Les distances
- ▶ La communication verbale et non verbale

### La découverte

- ▶ Le questionnement QQCOQP
- ▶ L'écoute active
- ▶ La reformulation
- ▶ L'identification des motivations (SONCAS)

### La différenciation par la réponse aux attentes du client

- ▶ Savoir présenter les avantages et bénéfices pour le client : Le CAB (Caractéristiques, Avantages, Bénéfices)
- ▶ Les Schémas persuasifs SPIR
- ▶ S'adapter à la communication de l'interlocuteur
- ▶ L'assertivité
- ▶ S'assurer de la bonne compréhension par le Feedback

### Traiter les objections

- ▶ Définir ce qu'est une objection,
- ▶ Les techniques de traitement des objections
- ▶ Les positions de replis et les nécessaires contreparties

### La conclusion d'un entretien

- ▶ Qui, quand, comment conclure?
- ▶ Annoncer une suite
- ▶ Les différentes offres : directe, alternative, stimulante.

### L'auto-analyse d'après visite

- ▶ Climat créé
- ▶ Atteinte des objectifs
- ▶ Efficacité de l'écoute
- ▶ Argumentation aux objections
- ▶ Planification des prochaines actions de suivi

## TARIF

Intra entreprise : 1 900€ H.T / jour - Autres formats et demandes spécifiques sur devis.

## DISPONIBILITE DE REALISATION

Dans le mois qui suit la commande sous réserve de la disponibilité du/des formateur(s) /trice(s).