

SAVOIR VENDRE ET RÉUSSIR SES ENTRETIENS COMMERCIAUX



OBJECTIFS

- Savoir transformer les prospects en clients et fidéliser sa clientèle par un relationnel adapté et des offres spécifiques
- Réussir un entretien commercial quel que soit la typologie de client
- Rester maître de sa communication, en toute circonstance



PROFILS

Toute personne ayant à mener un entretien de vente



PRÉREQUIS

Être en situation de mener un entretien commercial



DURÉE

2 jours soit 14 heures



COMPÉTENCES VISÉES

- Capacités à asseoir sa posture et savoir faire face à toute situation d'entretien commercial



LES ATOUTS DE CETTE FORMATION

- Approche très pragmatique
- Entraînements sur des situations entièrement personnalisées
- Remise de plans d'actions pour chacun



PÉDAGOGIE

Moyens pédagogiques de type interactif sur mode participatif à distance :

- Apports méthodologiques
- Analyse de pratiques
- Jeux de rôle et simulations d'entretiens



ÉVALUATION

- Pendant la session : sous forme de cas concrets et de mises en situation
- Appréciation pédagogique de fin de session : QCM de mesure de satisfaction des participants
- Remise d'une attestation individuelle de formation

CONNAITRE ET APPLIQUER LA DÉMARCHÉ DES 7 C

Les 7 C qui mènent au succès de l'entretien de vente : « Climat, Contact, Cadre, Connaissance, Compréhension, Conviction, Conclusion ».

Avoir une posture appropriée pour inspirer confiance : « Attentionné, Engagé, Efficace ».

Créer une interaction de qualité par une approche adaptée tout au long de l'entretien.

SAVOIR DÉTECTER LES BESOINS DE SON CLIENT...

Comprendre le profil du client pour mieux répondre à ses besoins

- Identifier besoins et motivations.
- Questionner pour identifier tous les besoins : L'iceberg de la communication
- Adapter sa stratégie d'entretien en fonction du profil de son client
- Bien connaître ses propres préférences de communication pour mieux s'adapter à un style différent du sien (factuel, feeling, contrôle, flexible)

... POUR Y RÉPONDRE DE MANIÈRE ADAPTÉE

Argumenter de façon assertive pour convaincre

- Argumenter en respectant les 4P (Précis, Présent, Positif, Personnalisé)
- Choisir et savoir formuler ses arguments en CAB (Caractéristiques produits, Avantages client, Bénéfices client).
- Donner de la force aux arguments : Faire court, simple, concret

Lever les objections pour renforcer la relation commerciale

- Comprendre l'origine des objections dans l'entretien de vente
- Traiter les objections du client avec la méthode CRAC (Creuser, Reformuler, Argumenter, Contrôler)
- Savoir répondre posément à une critique
- Montrer sa compréhension du besoin
- S'adapter à SONCAS.
- Impliquer le client dans l'argumentation.

SAVOIR CONCLURE AU BON MOMENT

Exercices pratiques de simulation sur chacune des étapes de l'entretien de vente et sur les postures à adopter. Cette formation comprend des entraînements filmés à des fins exclusivement pédagogiques, Valorecia respecte le droit à l'image.