



Objectif

Acquérir une méthode de vente efficace en connaissant les règles de la communication interpersonnelle, en maîtrisant les étapes de la vente et en connaissant les techniques propre à chaque étape.

Participants :

Ce cours s'adresse toute personne étant amenée à diriger des négociations commerciales

Moyens pédagogiques

Un support de cours par stagiaire

Validation des acquis

Exercices de mise en application tout au long de la formation, Exposés, Echanges, Tests, Jeux de rôle, questionnaire d'évaluation fin de formation

Prérequis

Aucun

Programme

1. LES PRINCIPES DE LA PRISE DE CONTACT

Présentation : l'accueil et l'image qui restera
L'état d'esprit commercial
Le comportement

2. LES NOTIONS D'ÉCHANGE ET DE DIALOGUE

Le thème du dialogue
Savoir mener une phase d'enquête
L'importance de l'écoute active
La reformulation
Le non verbal

3. DECOUVRIR ET IDENTIFIER LES BESOINS DE SON CLIENT

Identifier les besoins et motivations associées
Développer l'écoute active et observer les réactions
S'adapter constamment



4. FAIRE UNE PROPOSITION ADAPTEE

Développer un argumentaire structuré
Développer vos spécificités

5. LES REACTIONS (OBJECTIONS) DU CLIENT

Approche de l'objection et définition
Accepter les remarques
Comprendre l'objection
Les techniques de réfutations

6. GARDER LE CONTROLE DE L'ENTRETIEN

Mener un entretien jusqu'à son terme
La spirale positive
Formuler clairement la demande

7. LA PHASE DE CONCLUSION

Conclure au bon moment
La prise de congé