



## Objectif

- Identifier les clés du succès dans la vente de solutions (produits / services).
- Savoir adapter son langage et ses comportements en fonction de son client/prospect.
- Bâtir et renforcer la confiance avec ses clients.
- Maîtriser les techniques d'analyse des besoins et de découverte de son client.
- Présenter sa solution de façon persuasive en s'appuyant sur les besoins révélés.
- Développer son empathie et sa flexibilité.
- Anticiper les obstacles à la vente et traiter les objections et résistances.
- Identifier les « feux verts » et conclure la vente.

## Participant

Agents immobiliers et collaborateurs

## Moyens pédagogiques

Un support de cours par stagiaire

## Validation des Acquis

Exercices de mise en application tout au long de la formation, questionnaire d'évaluation fin de formation

## Prérequis

Connaissance de base commerciale

## Programme

### Journée 1

#### **1. Le style social**

- Les fondamentaux de la communication
- Les principes de la communication
- Découverte de la matrice des styles sociaux

#### **2. La confiance et l'empathie**

- Les 4 piliers de la confiance (Ouverture, Fiabilité, Authenticité, Acceptation)
- Points forts et points faibles de chaque style
- Qu'est-ce que l'empathie
- Pourquoi et comment faire preuve d'empathie

#### **3. Les caractéristiques des styles sociaux**

- Les besoins de fondamentaux de chaque style
- Comment chaque style prend une décision
- Comment motiver chaque style à agir



## **Journée 2**

### **1. La préparation de l'entretien**

- Recueillir / analyser l'information sur son client / prospect.
- Se fixer un objectif maxi et mini SMART.
- Construire un plan de jeu

### **2. La prise de contact**

- Les points de passage clés pour bâtir un climat de confiance.
- Adapter sa prise de contact à chaque style d'interlocuteur.

### **3. La découverte du client et l'analyse des besoins**

- Les Techniques de questionnement (contexte, problème, conséquence, solution).
- Comprendre le contexte et savoir identifier les besoins.
- Transformer les besoins latents en besoins révélés.

### **4. La présentation de la solution**

- S'appuyer sur les besoins révélés.
- Le principe du BAC (Bénéfice / Avantages / Caractéristiques).

## **Journée 3**

### **1. Négocier et traiter les attitudes du client**

- Le cycle de maintenance
- Les comportements défensifs
- Comment traiter les comportements défensifs
- La spirale d'évolution
- Les techniques de traitement des objections.

### **2. La flexibilité**

- Qu'est-ce que la flexibilité
- Construire des échanges gagnant / gagnant
- Comment développer sa flexibilité

### **3. Le processus global d'un entretien efficace**

- Les différentes étapes d'un entretien efficace (préparation, commencement, analyse des besoins, présentation, négociation, conclusion, suivi).
- Intégrer le style social de son interlocuteur à chacune des étapes.