

### 2 - DIRECTION, GESTION, ADMINISTRATION

#### REFERENCE AS FORMATION

G - Vente & Commerce

2G-014

#### OBJECTIF

- Conclure une vente de l'argumentation à l'accord.
- Traiter les points de désaccord avec un client
- Gérer son stress, afin de maîtriser la négociation commerciale

#### PUBLIC VISE

- Commerciaux, technico-commerciaux, assistante commerciale, ingénieur d'affaires, responsable de secteur
- Toutes personnes ayant une mission d'assistance commerciale

#### PRE-REQUIS

Aucun

#### DURÉE en HEURES :

21h

#### METHODES PEDAGOGIQUES

- Formation en présentiel animée en français
- 4 à 6 stagiaires par formateur
- Contrôle continu et certificat de stage

#### FORMACODE :

34085 (Stratégie commerciale)

#### CERTIFICATION / EVALUATION

Attestation de formation

#### NIVEAU : 0

#### Gérer le processus de vente

- Les motivations d'achats
- Obtenir l'accord de son client
- Les risques liés au client qui souhaite réfléchir: comment emporter la décision
- Les petits plus qui donne envie de revenir

#### Traiter les objections

- Méthode DESC
- Hiérarchiser les arguments en fonction des objectifs à atteindre
- Comment prendre du recul
- S'accorder sur un terrain d'entente pour lever les blocages.

#### Traiter un désaccord

- Gérer l'agressivité du client face à un retard de livraison, un problème de références, un souci de commande, une rupture de stock,...
- Utiliser l'énergie positive pour transformer une critique en solution
- Poser des questions ciblées pour comprendre les motivations
- Comprendre dans quel cadre le client réagit

#### Être plus assuré et faire face aux négociations tendues

- S'approprier des techniques pour mieux gérer son stress
- La maîtrise de soi (projection, introversion, Identification) Techniques pour calmer le jeu
- Etablir un climat de confiance avec le client

#### S'approprier des techniques pour mieux gérer son stress

- La maîtrise de soi (projection, introversion, Identification) Techniques pour calmer le jeu
- Etablir un climat de confiance avec le client

#### Elaborer une stratégie de négociation

- Identifier l'objectif commun
- Jalonner les différentes étapes de la négociation
- Etablir différents scénarios
- Exploiter le jeu de la partie adverse, éviter de laisser découvrir le sien

### DES CONSEILLERS A VOTRE ECOUTE