

2 - DIRECTION, GESTION, ADMINISTRATION

REFERENCE AS FORMATION

G - Vente & Commerce

2G-013

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, ingénieurs d'affaires. Toutes personnes ayant une mission d'assistance commerciale

PRE-REQUIS

Maîtriser les fondamentaux des techniques de vente

DURÉE en HEURES :

14h

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

- Le plan de découverte
- 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

- Les méthodes (DESC / CAP/ ...)
- Hiérarchiser les arguments en fonction des objectifs à atteindre
- Comment prendre du recul?
- S'accorder sur un terrain d'entente pour lever les blocages.

La satisfaction client, un enjeu capital

- Se positionner, situer son rôle, ses missions
- Mieux comprendre les attentes des clients
- La qualité de service de votre entreprise : un enjeu à tout moment et en toutes circonstances

L'identification des clients

- Les typologies de clients dans la distribution
- Leurs attentes visibles et cachées
- Les motivations d'achats dans le temps

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

Conclure la vente

- 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

DES CONSEILLERS A VOTRE ECOUTE