

Focus

Vous avez la possibilité ou la volonté d'apporter une **NOUVELLE DIMENSION COMMERCIALE À VOTRE POSTE ACTUEL**. Vous savez cependant qu'il vous faut acquérir les outils et les techniques de base qui vous permettront de réussir.

Cette formation vous permettra de **PROSPECTER EFFICACEMENT, DE GÉRER VOTRE RELATION CLIENT DE MANIÈRE PROFESSIONNELLE, DE SAVOIR NÉGOCIER** et communiquer en vous adaptant aux différents types de clients, et d'assurer un suivi qualitatif.

En basant votre réussite sur la satisfaction de vos clients, depuis le premier contact téléphonique jusqu'à la signature, vous développerez des relations durables avec eux.

Objectifs pédagogiques

Acquérir et développer les compétences commerciales fondamentales : outils, techniques et posture

Compétences visées

Savoir prospecter : communiquer avec efficacité dès le premier contact

Découvrir son prospect : savoir poser le cadre du rendez-vous, poser les bonnes questions et développer une écoute active

Argumenter : adapter la phase d'argumentation aux attentes de son prospect

Proposer la vente et savoir gérer la phase de négociation avec aisance

Savoir conclure : vente directe ou en retombée, les comportements à adopter

L'après-vente : assurer un service de qualité dans la durée pour optimiser la satisfaction de son client, le renouvellement commercial ainsi que le parrainage

Contenu

Première étape : la prospection

- Bien identifier l'objectif de son appel
- Maîtriser les clés de la communication para-verbale (liée à la voix) pour donner envie dès le premier contact

Deuxième étape : la phase de découverte

- Préparer son entretien mentalement : choisir un objectif précis et mesurable, soigner son entrée en matière
- Apprendre à cadrer son rendez-vous
- Observer et se synchroniser
- Développer une écoute active et jouer avec les questions « ouvertes » et « fermées » pour bien comprendre les besoins et attentes de son prospect/client

Troisième étape : l'argumentation commerciale

- Maîtriser son argumentaire pour savoir mettre en avant avec naturel les atouts de son offre qui correspondent particulièrement aux besoins de son prospect/client
- Comprendre les réactions non verbales de son interlocuteur et savoir les questionner
- Valider la bonne compréhension de son prospect/client à chaque étape & répondre à ses objections quand elles se présentent

Quatrième étape : vente & négociation

- Faire une double proposition tactique (pour générer un « soit ça/soit ça » plutôt qu'un « oui ou non »)
 - Relier sa proposition aux bénéfices que le prospect/client en retirera
 - Puis relier sa proposition à la solution financière
 - Être directif tout en restant attentif aux réactions non verbales de son prospect/client
 - Aller jusqu'au bout de la négociation
- ### Cinquième étape : conclusion
- Conforter la décision prise par son prospect/client en cas de réponse positive & l'accompagner dans ses démarches
 - En cas de réponse négative, rester dans une posture d'ouverture et convenir de la suite à donner avec son prospect/client

Sixième étape : l'après-vente, génératrice de renouvellement & de parrainage

- Établir un plan d'action qui réponde aux attentes de ses clients
- Organiser son temps et ses priorités pour rester disponible une fois la vente réalisée
- Développer ou porter une démarche de renouvellement et de parrainage

Public

Toute personne occupant un poste non commercial, ayant pour vocation de développer ses compétences commerciales pour aller à la rencontre de prospects / clients et participer au développement de l'activité de son organisation

Méthode

La formation est personnalisée, en apportant un apprentissage par l'action et l'expérimentation, des conseils adaptés aux forces et axes d'amélioration de chacun. Des supports vidéo seront utilisés.

Évaluation

À l'issue de la formation, un questionnaire écrit de satisfaction sera renseigné par chaque participant afin qu'il évalue la pertinence des contenus de la formation au regard de sa pratique professionnelle. En revanche, compte tenu de la nature des compétences acquises, il n'est pas réalisé d'évaluation des acquis en fin de formation.

Intervenante

Katia TOLEDANO

Formatrice en communication, techniques commerciales et accompagnement des forces de vente. 15 années passées au sein d'entreprises françaises et internationales à des postes de consultante, ingénieur commercial, manager d'équipe opérationnelle et transverse.

3 jours

21 h

855 €
(prix en inter)