



ORGANISME DE FORMATION

# FONDAMENTAUX DES TECHNIQUES DE VENTE

## OBJECTIFS :

- Connaître l'importance de la relation client
- Transformer l'appel téléphonique en entretien
- Identifier ses points forts et ses points de vigilance en situation de négociation
- Adopter la bonne posture pour atteindre son objectif tout en préservant la qualité de la relation
- Préparer ses négociations avec efficacité
- Mener ses négociations pour aboutir à une conclusion mutuellement satisfaisante
- Mieux gérer les situations de blocage en négociation et sortir des situations tendues

## MODALITES PEDAGOGIQUES :

Alternance d'apports théoriques, d'échanges d'expériences, étude de cas et mise en situation  
Formation présentielle ou à distance.

## PRE-REQUIS :

Aucun pré-requis

## MODALITES D'EVALUATION :

- Évaluation et/ou auto-évaluation des compétences acquises en fin de formation.
- Attestation de formation

**PUBLIC :** Chefs d'entreprise, salariés, demandeurs d'emploi

## FINANCEMENTS POSSIBLES :

Formations éligibles au CPF, CSP, Pôle Emploi, Plan de développement des entreprises, Agefice,...  
Contactez-nous pour en savoir plus

Accessibilité



## PROGRAMME

### La relation client

- Identifier les parties prenantes de la relation commerciale
- Comprendre les enjeux de la relation client :
  - \* L'image
  - \* Le chiffre d'affaire
  - \* La fidélisation
- Comprendre les attentes du client
- Gestion de la relation client
  - \* Comportement : distinguer l'objectif opérationnel de l'objectif relationnel
  - \* Ecoute : établir le contact et favoriser la confiance
  - \* Détecter les attentes du client
  - \* Mettre en valeur une solution
  - \* Accepter critiques et objections
- Gestion des réclamations et insatisfactions
  - \* Faire face aux situations délicates :
    - > Annoncer un retard, une mauvaise nouvelle
    - > Savoir refuser en préservant la relation
    - > Gérer un incident, une insatisfaction
- Maintenir et valoriser le contact après l'intervention

### Convaincre vos futurs clients de vous rencontrer

- Préparer sa prospection
  - \* Définir sa cible de prospects
  - \* Constituer son fichier prospects
  - \* Fixer ses objectifs de prospection
  - \* Se mettre en conditions optimales
- Techniques de communication téléphonique
  - \* Savoir se présenter et susciter l'intérêt
  - \* Savoir franchir le barrage du secrétariat
  - \* Développer une écoute active
  - \* Détecter les besoins du prospect
  - \* Rédiger son scénario téléphonique
  - \* Se préparer aux objections des prospects

### Entretien de négociation

- Négociateur, c'est quoi ?
- La préparation de l'entretien de négociation :
  - \* Les objectifs (court, moyen et long terme)
  - \* Le timing de l'entretien
  - \* Les intérêts communs
  - \* La posture et le déroulement de l'entretien
  - \* Se préparer à répondre aux principales objections
  - \* La conclusion
- Les éléments en jeu en négociation
  - \* Les personnes (matrice sur les attitudes fondamentales ; l'interlocuteur convergent, neutre ou divergent)
  - \* Les attitudes relationnelles
  - \* Les facteurs qui contribuent à générer la confiance / les critères de légitimité
  - \* Les pièges de l'argumentation
- Basculer sur la vente
  - \* Développer un argumentaire commercial
  - \* Comprendre les différentes étapes de l'entretien de vente
  - \* Repérer les signaux d'achat du client et amener la négociation du prix



ORGANISME DE FORMATION

# FONDAMENTAUX DES TECHNIQUES DE VENTE

## PROGRAMME

**FORMATEUR** : Expert du domaine

**DUREE** : 28 heures

**PRIX :**

- Individuel : 85 €/h
- Collectif : 35 €/h
- Agefice : 50 €/h

**CONTACT :**

[formation@bge-touraine.fr](mailto:formation@bge-touraine.fr)

02 47 39 22 23

### Les enjeux de la gestion de situations difficiles

#### - Reconnaître les types de clients difficiles, et adapter sa posture en conséquence

- \* Le client arrogant
- \* Le client chronophage
- \* Le client expert, qui croit mieux savoir que vous
- \* Le « bon copain »
- \* Le client pointilleux
- \* Le client râleur/contestataire/protostataire
- \* Le client éternellement insatisfait
- \* Le client versatile
- \* Le client mutique, la communication difficile

#### - Résoudre et désamorcer les situations de conflit

- \* Comprendre l'insatisfaction d'un client
  - > Reconnaître les signes avant-coureurs pour mieux prévenir la situation
  - > Analyser les causes de l'insatisfaction du client/les facteurs déclencheurs de mécontentement
  - > Comprendre les attentes du client mécontent pour regagner sa satisfaction
- \* Ouvrir le dialogue
  - > Pratiquer l'écoute active
  - > Clarifier les attentes et les besoins de la personne : la faire parler, reformuler
  - > Adopter la bonne attitude pour favoriser la confiance
  - > choix des mots
  - > La posture
  - > L'attitude mentale (son état d'esprit)
- \* Rechercher des solutions
  - > Clarifier et s'assurer des intentions communes, s'assurer qu'on est sur la même longueur d'ondes
  - > Chercher des points d'accord
  - > Construire une posture gagnant/gagnant
  - > Prendre des engagements concrets (qui fait quoi, quand, comment)
- \* Savoir mettre fin à l'échange

#### - Tirer des enseignements des situations de conflits

- \* Repérer les incidents fréquents
- \* Tirer des conclusions (remise en question de certaines pratiques)
- \* Mettre en place des indicateurs de suivi des réclamations

#### - Mettre en place des procédures, adopter certains réflexes en matière de gestion de conflits

Accessibilité

