

LE PROGRAMME



Jour 1

Créer les conditions d'une relation constructive et professionnelle

- Prendre contact de façon professionnelle, entrer en relation
- Instaurer la confiance en respectant le cycle de contact
- Créer le bon climat
- Identifier les enjeux de chaque acteur
- Le fonctionnement du client face à l'achat
- Les zones de clientèles
- Valoriser l'image de son entreprise
- Rendre les rencontres clients agréables
- Les 3 cercles de succès : Attitude, comportement et processus
- Se positionner en tant que vendeur ou expert ? Quelles différences
- Développer une attitude positive et vivre autrement les entretiens
- Les mots à éviter

Jour 2

Mener l'entretien avec un client

- Le processus de vente
- Qualifier pour mieux proposer Ecouter pour mieux proposer, l'écoute active
- L'art du questionnement pour identifier les attentes clients au bon niveau
- Reformuler plutôt que supposer
- Savoir poser les bonnes questions pour obtenir les informations utiles
- Proposer une solution qui répond aux attentes
- Savoir parler de valeur ajoutée pour votre interlocuteur plutôt que spécifications de votre produit
- Les motivations d'achat
- Traiter les objections clients
- Conclure

Adopter en entretien une communication commerciale efficace

- Faire passer des messages
- Connaître sa préférence de comportement (ses forces et faiblesses dans l'approche commerciale)
- Appréhender le comportement de vos contacts

Gérer les situations difficiles

- Le conflit, la négociation, les pièges à éviter
- L'assertivité
- Annoncer des mauvaises nouvelles et garder une relation positive
- Savoir dire non, savoir dire oui
- Mise en situation
- Bilan

LES OBJECTIFS :

Présenter son entreprise de manière claire et positive. Instaurer la confiance et poser les bonnes questions. Intégrer les enjeux de la vente pour le client, l'entreprise et le vendeur. Comprendre: le fonctionnement des clients. Prévenir et désamorcer les relations conflictuelles

Durée : 21 heures

Public : Techniciens/ingénieurs

Prérequis : Aucun

Participant : de 1 à 10 personnes

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques
- Mise en situation d'adaptation
- Exercices en sous-groupe

Moyens pédagogiques :

- un poste de travail par personne
- une imprimante en accès libre

Méthode d'évaluation

- Certification EVOGIE
- Quizz
- Mise en situation