

Réussir votre prospection et vos ventes

« *Penser, faire et agir CLIENT* »



OBJECTIF

Savoir adopter les postures les plus efficaces pour développer son portefeuille clients, la rentabilité, tout en leur offrant une réelle valeur ajoutée

COMPETENCES ACQUISES

- Apprendre à développer une **écoute active** afin de détecter les besoins implicites, cachés derrière les demandes exprimées par le client
- **Argumenter** en fonction des besoins identifiés
- Affirmer sa **position avec assurance** pour traiter les objections et lever les doutes du client
- **Finaliser la vente en négociant** les délais et les conditions financières

ENCADREMENT DE LA FORMATION

Notre organisme s'engage à adapter chaque formation aux besoins réels du stagiaire.

L'animation est basée sur une pédagogie active, avec des exercices pratiques et personnalisés qui permettent l'ancrage en temps réel. Cette animation s'appuie sur une alternance d'exposés théoriques et pratiques et d'outils de classe mondiale issus des meilleures pratiques

Support de cours délivré à chaque participant. Travaux pratiques. Papier et numériques



PUBLIC ET PRÉREQUIS

Commerciaux et managers vente, service client, SAV
Pas de prérequis
4 à 12 participants



DURÉE

2 jours soit 14 heures en deux modules de 7 heures



TARIF

Voir Convention



LIEUX

Intra-entreprise uniquement.
Animation dans des lieux accessibles aux personnes à mobilité réduite



INTERVENANTS

Nos formateurs qualifiés

PROGRAMME

JOURNÉE 1

- **Communication client**

Identifier 3 freins majeurs et 3 leviers de réussite.
Intégrer les lois fondamentales de la communication dans ses échanges.

- **Posture et rôle du commercial**

Comprendre le rôle du commercial et les qualités essentielles associées.
Identifier son propre profil commercial et valoriser ses points forts.

- **Méthodologie de vente-conseil**

Assimiler les 6 étapes clés du processus de vente-conseil.
Maîtriser les premiers instants de l'entretien de vente pour instaurer confiance et crédibilité.

JOURNÉE 2

- **Compréhension des besoins clients**

Identifier les besoins explicites et implicites derrière la demande initiale
Développer des techniques d'écoute active pour mieux cerner les attentes réelles.

- **Techniques de questionnement et reformulation**

Maîtriser les différents types de questions (ouvertes, fermées, alternatives, projectives)
Savoir reformuler pour valider la compréhension et renforcer la relation de confiance

- **Argumentation commerciale ciblée**

Construire un argumentaire en lien direct avec les besoins identifiés
Utiliser la méthode **CAB (Caractéristiques – Avantages – Bénéfices)** pour maximiser l'impact

- **Gestion des objections**

Accueillir les objections comme une étape normale de la vente
Répondre efficacement avec la méthode de l'**Accusé-Réception**
Transformer les objections en opportunités de renforcer l'argumentaire

- **Préparation de la négociation**

Identifier les marges de manœuvre et définir ses contreparties
Élaborer une stratégie de négociation structurée en amont de l'entretien

- **Conduite de la négociation**

Négocier avec affirmation et empathie pour préserver la relation client
Appliquer les **10 règles d'or de la négociation** pour parvenir à un accord gagnant-gagnant

Moyens pédagogiques

Salle en U, 2 flip chart
Supports pédagogiques sous format papier et numérique pour chaque participant
Mises en situation avec contexte de l'entreprise
Feedback ascendant personnalisé

Méthodes : intensive et participative, pas de PWP

Modalités :

Préparation J-7 (fascicule à compléter et renvoyer au consultant afin de faire un point de situation en amont)
Présentiel 2 jours
Point en fin de journée de formation, recueil des impressions, objectifs sur les autres journées en fonction de l'évolution pédagogique.
Évaluation à chaud en fin de formation, débriefing sur l'écart éventuel, formalisation d'un plan d'actions pour chaque participant.
Restitution du besoin client
Une attestation de compétence sera remise à chaque stagiaire

SUIVI INDIVIDUEL

Echange d'une heure autour des mises en application, des difficultés rencontrées
Aide à la mise en pratique