




Programme de la formation

Mallette du Dirigeant – Fondamentaux des techniques de vente

-  En groupe sur site
-  28 heures sur 4 jour(s)
-  Indépendant et dirigeant
-  840 € HT / 1 008 € TTC par participant

Description courte

Fondamentaux des techniques de vente

Formation dans le cadre de la Mallette du dirigeant - Module 9

Réalisation sur bourges

Compétences clefs visées :

- Savoir mettre en place et diffuser une stratégie de relation client efficace
- Savoir valoriser les atouts de son savoir-faire auprès de ses futurs clients
- Savoir défendre les marges de l'entreprise face aux clients exigeants et dans le cadre de négociations
- Savoir établir une relation claire et de qualité avec ses clients difficiles

Profil des participants

Dirigeants d'entreprises ressortissants de l'AGEFICE pour intégrer le financement par celle-ci, cadres d'entreprise (hors financement par l'AGEFICE)

Prérequis

Aucun, l'animateur s'adaptera au niveau d'expérience des stagiaires.

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

Aptitudes et compétences visées / attestées

Compétences clefs visées :

- Savoir élaborer une stratégie marketing
- Savoir constituer un fichier client et prospection efficace
- Savoir exploiter son fichier client et prospects

Contenu

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

- Négocier, 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

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/ protestataire
 - 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
 - Le 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

Pédagogie et organisation

Formation présentielle de 4 jours à Bourges :

- 23 Octobre 2019
- 30 Octobre 2019
- 6 Novembre 2019
- 13 Novembre 2019

Autres dates possibles pour des groupes de 3 personnes et plus

Méthodes pédagogiques :

- Présentation interactive des contenus pédagogiques
- Remise de supports pédagogiques détaillés
- Mises en situations et jeux de rôles
- Analyses collectives de situations complexes avec des outils d'analyse comportementale (DISC de Martson) et d'analyse des émotions dans la relation client (Méthode PERCE)

Animateur : Philippe Vachet – Consultant formateur depuis 2010 et ancien dirigeant de PME industrielle. A exercé les fonctions de responsable de service commercial et relation client, et de responsable des achats, des approvisionnements et de la gestion des stocks.

Mode de validation

Certificat d'assiduité à la suite de l'animation présentielle

Certificat de compétences à la suite d'une validation par le participant d'une évaluation de compétences via notre module de e-e-learning

Financements possibles

Financement à 100% et hors budget de formation pour les ressortissants de l'AGEFICE

Financements possibles par les OPCA sur demande et selon condition
