

— Développer une attitude commerciale

Objectifs

- Conduire tout type d'entretien commercial et en garder la maîtrise, développer son « savoir être ».
- Instaurer un climat de confiance avec le client, de manière à valoriser l'offre Produits/Services
- Maîtriser les techniques de questionnement, d'argumentation, savoir traiter les objections et utiliser les techniques de conclusion

Méthodes

- Travaux en sous-groupes
- Exercices individuels
- Appels réels ou simulations
- Apports théoriques et échanges

Les étapes de l'entretien commercial

→ identifier les différentes étapes, structurer son entretien

- Les étapes et leur objectif
- Les techniques associées

La découverte du client

→ Comprendre la motivation et les besoins, développer son écoute et son questionnement

- Les points clés pour instaurer la confiance du client
- La présentation de l'entretien, l'écoute, les techniques de questionnement et la reformulation
- Détecter le point d'intérêt client et « jeter l'ancre »

L'argumentation

→ développer des arguments percutants

- Qu'est-ce qu'un argument, prendre le bon « C.A.P. »
- Comment argumenter en s'appuyant sur le point d'intérêt client

Le traitement des objections et les techniques de conclusion

→ Utiliser l'objection comme moyen de conclure

- La technique de traitement des objections
- Les questions « magiques » et les techniques de conclusion

Appels réels ou jeux de rôles

→ Mettre en œuvre les différentes techniques et valider les acquis

Plan d'action

→ Préparer l'après formation.

- Repérer ses points forts et points à améliorer identifiés durant les deux jours.
- Décrire les modalités de réalisation des points à améliorer.



2 jours

