

Durée :

2 jours / 14 heures

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Formaliser une offre attrayante en faisant passer le « CAP » à son argumentaire
- Bien communiquer au téléphone
- Se préparer à prospecter
- Passer les barrages et traiter les objections
- Piloter et suivre leurs actions de prospection
- Maîtriser les principes, les techniques et les outils de négociation

Contenu pédagogique :

Public :

Toute personne amenée à proposer des solutions à des clients et à les négocier en face à face

Comprendre le comportement d'achat

Mesurer le poids des facteurs explicatifs

Besoins et motivations : apprendre à les repérer

L'image de l'entreprise, celle du vendeur et la perception qu'en a le client

Se préparer : L'avant vente

La préparation : une nécessité !

5 principes pour bien préparer sa négociation

Les outils d'aide à la vente

Construire un argumentaire

Pré-requis :

Etre impliqué et motivé par les enjeux de développement

Contact

Réussir dès le premier contact avec le client

Découvrir les besoins par des techniques de questionnement

Synthétiser et avancer vers la solution

Construire un plan de découverte

Convaincre

Utiliser l'argumentaire et le vocabulaire adapté à votre client

Contrôler l'impact de vos arguments

Faire face et traiter les objections

Concrétiser et consolider

A quel moment conclure ? Repérer les signaux d'achat

Obtenir un engagement

Prendre congé et anticiper la suite de la relation avec le client

Sanction de la formation :

Attestation de formation

Fidéliser et développer durablement la clientèle

Analyser et gérer efficacement son portefeuille client

Définir et mettre en œuvre des actions de fidélisation

Démarche et méthodes pédagogiques :

- Démarche **active, centrée sur l'apprenant qui « agit »**.
- Méthodes :
 - **participative**, basée sur le questionnement des participants
 - **active**, fait appel à l'expérience, à la réflexion, à l'initiative et à la motivation des formés.

Techniques et outils :

Alternance des techniques suivantes : exposé, simulation, brainstorming, alternance d'apports théoriques et conceptuels, exercices collectifs, situations professionnelles reconstituées, mini sketches, cas pratiques...

Remise d'un support pédagogique

Modalités d'évaluation :

- Evaluation formative en cours de module
- Evaluation des acquis
- Evaluation de la satisfaction, à chaud
- Evaluation à froid sous 4 mois.

