

DEVELOPPER VOS TECHNIQUES DE VENTE

Objectifs

Acquérir une culture commerciale et une meilleure connaissance de soi pour adopter les comportements gagnants : Mieux convaincre, Optimiser l'entretien de vente pour augmenter le CA et fidéliser ses clients.

A l'issue de la formation, chaque participant sera capable de mettre en œuvre les bons réflexes :

Maîtriser un entretien de vente, Prospecter efficacement,

Gérer son temps pour améliorer son efficacité commerciale, Optimiser sa capacité organisationnelle

Public/pré-requis

Personnes chargées de la vente. Salariés appelés à évoluer très prochainement vers une fonction commerciale.

Méthodes et supports pédagogiques

Apports méthodologiques par le formateur avec présentation dynamique

Confrontations d'expériences, échanges, travaux sur les situations de vente

Exercices d'entraînement commentés par le groupe : jeux de rôle, simulation d'entretien de vente.

Qualification des intervenants

Formateur expert dans ce domaine de compétences

Modalités d'Organisation – d'Evaluation

Formation présentielle

Evaluation en fin de formation (Questionnaire de satisfaction, Evaluation de l'atteinte des objectifs par le formateur ; (Quizz, mini études de cas))

Validation : Attestation de stage

Effectif

Min 3 / Maxi 12 participants

Lieu

CCIM-FORMATION

ZI Manhity

97232 Lamentin

Intervenant

CCIM-FORMATION

PROGRAMME

Bien communiquer avec le client - Réussir la prise de contact

Connaître les règles de base d'une communication réussie :

Soigner sa présentation verbale et non-verbale pour se valoriser et valoriser son entreprise

Préparer son espace d'accueil et ses outils d'aide à la vente

Réussir les 20 premières secondes

Découvrir le client et son besoin

Découvrir ses besoins, ses motivations, ses éventuels freins à l'achat.

Poser les bonnes questions.

Pratiquer l'écoute active, reformuler

Argumenter pour convaincre un client

Choisir et formuler les arguments adaptés.

S'appuyer sur le bon support : démonstration, documentation...

Faire face aux objections

(je n'ai pas le temps, c'est trop cher, il faut que j'en parle à quelqu'un, je

veux juste me renseigner, etc.)

Conclure avec efficacité

Saisir le bon moment : détecter les signaux d'achat et engager le client vers la conclusion.

Les mots magiques pour conclure

Réaliser la vente additionnelle.

Profiter d'une vente pour fidéliser le client.

Gérer les réclamations et les situations les plus difficiles

Accueillir positivement une réclamation.

Assumer les erreurs ou les contradictions de sa propre entreprise.

Choisir le juste comportement. Faire face à l'agressivité, à la mauvaise foi, au refus d'écouter. Être ferme, savoir mettre en confiance et désamorcer les tensions

Réaliser une action de prospection

Le téléphone, outil de prospection

Franchir les barrages

Traiter les objections pour obtenir un rendez-vous

Gérer son fichier prospects : organiser ses relances, qualifier ses prospects

Renseignements et Inscriptions :
CCIM-FORMATION
Tél : 0596 42 78 78 - Fax : 0596 50 19 05
E-mail : formation@martinique.cci.fr

COÛT
989 €