

✓ Objectifs

Acquérir les bases d'une communication commerciale performante. Maîtriser les différentes étapes d'un entretien de vente. Savoir entretenir la relation commerciale, fidéliser sa clientèle.

✓ Public / Prérequis

Commerçant, commercial, vendeur
Aucun prérequis

✓ Principes Pédagogiques

Méthode interactive. Exercices d'application. (Possibilité d'adapter les exercices à l'entreprise)

✓ Profils des formateurs

Tous nos formateurs ont 2 à 3 ans d'expérience minimum dans le domaine dans lequel ils interviennent. Ils sont tous également professionnels et en poste dans le domaine enseigné

✓ Modalités de suivi

Évaluation du niveau atteint après la formation.

Attestation de fin de formation

1. Se présenter et présenter son entreprise

2. Découvrir les besoins du client

- Le choix de la cible
- L'ouverture du dialogue
- Poser les bonnes questions pour comprendre les besoins

3. Les règles de l'écoute et de la reformulation

- Comprendre et se faire comprendre
- Les fondamentaux d'une bonne communication
- Les techniques de questionnement
- L'art du silence et le choix des mots

4. Construire ses arguments et son argumentation

- Le produit
- Le prix
- La distribution
- Structurer et choisir ses arguments pour montrer que mon produit ou mon service répond aux attentes

5. Conclure l'entretien de vente

- Savoir répondre aux objections et obtenir l'engagement

6. Analyse de l'entretien de vente

7. Suivi des prospects

- Assurer un suivi efficace pour augmenter ses ventes