



COMMERCIAL POUR NON COMMERCIAUX

Objectifs : Comprendre les enjeux de la relation commerciale. Systématiser l'approche commerciale orientée client (interne ou externe)

Durée :
14 heures

Public & Pré-requis :

Tout public en contact avec les clients
Aucun prérequis

Modalités pédagogiques :

Méthode interactive.
Exercices d'application

Modalités de suivi :

Attestation de fin de Formation.
Evaluation.

Profil formateur :

2 à 3 ans d'expérience mini dans le domaine. Et professionnels en poste dans le domaine enseigné

1. La vente à la portée de tous

- Les attentes et les besoins des clients internes et externes
- Les enjeux d'une relation commerciale réussie
- Les étapes à suivre pour réussir à vendre :
 - Prise de contact
 - Plan de découverte (diagnostic commercial)
 - Argumentaire de vente
 - Traitement des objections, négociation commerciale,
 - Réalisation de la vente
 - Prise de congés.

2. Faire bonne impression lors du premier contact

- Entrer en relation de manière pertinente.
- Savoir écouter les besoins du client
- Repérer les motivations du client.
- Savoir présenter son offre pour répondre aux clients, mais aussi pour réaliser des ventes additionnelles

3. Pratiquer une négociation réussie

3.1 Se connaître et se préparer

- Se situer dans la négociation avec la carte mentale de la négociation
- Connaître les enjeux
- Les attitudes de négociation : repérer son comportement.



3.2 L'entretien de vente / négociation

- Mettre en place les conditions de réussite de la vente
- Développer sa capacité à vendre et négocier
- Mettre l'écoute active au service de l'objectif
- Maîtriser son périmètre de négociation
- Préparer son argumentation
- Envisager les objectifs de l'autre et préparer une contre argumentation
- Identifier les points négociables et non négociables
- Utiliser un discours positif
- Déjouer les tactiques de dévalorisation
- Savoir dire non
- Faire des hypothèses hautes et basses et préparer une MESORE

3.3 L'entretien de négociation

- Se présenter
- Comprendre les motivations du client
- Détecter le pouvoir décisionnel de l'interlocuteur
- Présenter ses produits
- Pratiquer la vente additionnelle
- Conduire un entretien sur un mode gagnant
- Conclure de façon positive la vente et l'entretien.
- Entraînements pratiques
- Les cas difficiles

3.4 Assurer un suivi efficace

- Construire une grille d'analyse d'entretien
- Auto analyser l'entretien et améliorer ses pratiques.
- Respecter les délais et les engagements.
- Relancer le client