

# PROSPECTION ET RELANCE CLIENT

## NIVEAU

**Basique**



**DURÉE : 14h**

## PROGRAMME

### Les critères qui conditionnent une relation commerciale de qualité : 2h

- Le style du vendeur et les qualités qu'il doit développer
- Le comportement face au client

### La préparation du processus de réussite commerciale : 3h

- Se mettre en situation de confiance pour réussir une vente : avoir une attitude mentale et physique positive
- Définir le " bon " objectif avec les 3 types de critères qui le rendent motivant, dynamisant et réalisable
- Concevoir une stratégie pertinente : les actions à mener, les comportements à adopter

### Le contact : 2h

- Se mettre sur la même longueur d'onde (se "syntoniser") : verbalement et non verbalement
- Capter l'attention

### La matrice stratégique de la vente : 3h

- La découverte du client : valeurs, critères, convictions, objectifs, ressources
- Les motivations d'achat
- Les 8 phases de la négociation
- L'aïkido commercial : accueillir et accompagner ce que le client exprime, y compris les objections
- Le langage d'influence : les mots stratégiques
- Ecouter avant d'émettre : écouter ce que le client veut dire et non pas ce qu'il dit
- Le traitement des objections
- La conclusion : faire évoluer le client vers la décision, s'engager personnellement, repérer les indicateurs de décision, conclure avec élégance quelle que soit la décision du client

**1290€ Net de TVA**



#### OBJECTIF

Maîtriser les différentes phases d'une négociation commerciale.



#### PUBLIC

Commerciaux, vendeurs, assistantes commerciales



#### PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis.



#### MATÉRIEL NÉCESSAIRE

Salles de formation équipées en ordinateurs et licences installées.



#### MOYENS ET MÉTHODES

Support de cours, exercices et tests de suivi de niveaux.  
Editions ENI. Feuilles d'émargement, attestation de stage.



#### PROFIL DU FORMATEUR

Formateur expert ayant une expérience de 10 ans.



#### SUIVI DE L'ACTION

Tests pratiques et théoriques d'acquisition des connaissances tout au long de la formation et évaluation à chaud et à froid.

Test de niveau afin d'évaluer l'indice de compétences.

### La matrice stratégique de la vente : 2h

#### Comment fidéliser le client et pérenniser la relation commerciale : 2h

- Entretenir une relation de confiance
- Assurer un service après-vente de qualité
- Anticiper les évolutions du client

