

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

