



Mise à jour : 20/04/2024

Fondamentaux des techniques de vente et de la relation client

Maîtriser les techniques de vente indispensables pour améliorer son efficacité commerciale.

Durée : 32 heures

Organisation : en inter-entreprises, en présentiel

Prérequis : aucun

Méthode pédagogique : active, différenciée et expérimentale

Validation des acquis : évaluation continue

Maximum de participants : 8

Tarif : 2 000 € HT

Prochaine session

Nous contacter

Lieu : Toulouse et sa périphérie

Objectifs

- Connaître l'importance de la relation client
- Transformer l'appel téléphonique en entretien
- Identifier ses points forts et ses points de vigilance en situation de négociation
- Préparer ses négociations avec efficacité
- Mener ses négociations pour aboutir à une conclusion mutuellement satisfaisante
- Mieux gérer les situations de blocage en négociation et sortir des situations tendues

Programme détaillé

1/ La relation client

- Identifier les parties prenantes de la relation commerciale
- Comprendre les enjeux de la relation client :
 - L'image
 - Le chiffre d'affaire
 - La fidélisation
- Comprendre les attentes du client
- Gestion de la relation client
 - Comportement : distinguer l'objectif opérationnel de l'objectif relationnel
 - Ecoute : établir le contact et favoriser la confiance
 - Détecter les attentes du client
 - Mettre en valeur une solution
 - Accepter critiques et objections
- Gestion des réclamations et insatisfactions
 - Faire face aux situations délicates :
 - * Annoncer un retard, une mauvaise nouvelle
 - * Savoir refuser en préservant la relation
 - * Gérer un incident, une insatisfaction
- Maintenir et valoriser le contact après l'intervention

2/ Convaincre vos futurs clients de vous rencontrer

- Préparer sa prospection
 - Définir sa cible de prospects
 - Constituer son fichier prospects
 - Fixer ses objectifs de prospection
 - Se mettre en conditions optimales
- Techniques de communication téléphonique
 - Savoir se présenter et susciter l'intérêt
 - Savoir franchir le barrage du secrétariat
 - Développer une écoute active
 - Détecter les besoins du prospect
 - Rédiger son scénario téléphonique
 - Se préparer aux objections des prospects

3/ Entretien de négociation

- Négocier, c'est quoi ?
- La préparation de l'entretien de négociation :
 - Les objectifs (court, moyen et long terme)
 - Le timing de l'entretien
 - Les intérêts communs
 - La posture et le déroulement de l'entretien
 - Se préparer à répondre aux principales objections
 - La conclusion
- Les éléments en jeu en négociation
 - Les personnes (matrice sur les attitudes fondamentales ; l'interlocuteur convergent, neutre ou divergent)
 - Les attitudes relationnelles
 - Les facteurs qui contribuent à générer la confiance / les critères de légitimité
 - Les pièges de l'argumentation

• Basculer sur la vente

- Développer un argumentaire commercial
- Comprendre les différentes étapes de l'entretien de vente
- Repérer les signaux d'achat du client et amener la négociation du prix

4/ Les enjeux de la gestion de situations difficiles

- Reconnaître les types de clients difficiles, et adapter sa posture en conséquence
 - Le client arrogant
 - Le client chronophage
 - Le client expert, qui croit mieux savoir que vous
 - Le « bon copain »
 - Le client pointilleux
 - Le client râleur/contestataire/protestataire
 - Le client éternellement insatisfait
 - Le client versatile
 - Le client mutique, la communication difficile
- Résoudre et désamorcer les situations de conflit
 - Comprendre l'insatisfaction d'un client
 - * Reconnaître les signes avant-coureurs pour mieux prévenir la situation
 - * Analyser les causes de l'insatisfaction du client/les facteurs déclencheurs de mécontentement
 - * Comprendre les attentes du client mécontent pour regagner sa satisfaction
 - Ouvrir le dialogue
 - * Pratiquer l'écoute active
 - * Clarifier les attentes et les besoins de la personne : la faire parler, reformuler
 - * Adopter la bonne attitude pour favoriser la confiance
 - * Le choix des mots
 - * La posture
 - * L'attitude mentale (son état d'esprit)
 - Rechercher des solutions
 - * Clarifier et s'assurer des intentions communes, s'assurer qu'on est sur la même longueur d'ondes
 - * Chercher des points d'accord
 - * Construire une posture gagnant/gagnant
 - * Prendre des engagements concrets (qui fait quoi, quand, comment)
 - Savoir mettre fin à l'échange
- Tirer des enseignements des situations de conflits
 - Repérer les incidents fréquents
 - Tirer des conclusions (remise en question de certaines pratiques)
 - Mettre en place des indicateurs de suivi des réclamations
 - Mettre en place des procédures, adopter certains réflexes en matière de gestion de conflits

Renseignements et inscription

Nicolas Weckerlin
07.68.40.08.95

nweckerlin@lesclesdelagection.fr

