

COMMUNIQUER POUR MIEUX VENDRE

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de cette formation, l'apprenant sera capable de :

- Réaliser une veille commerciale pour surveiller leur environnement et l'évolution de leur marché.
- Comprendre et identifier les comportements d'achat de leurs clients.
- Préparer et gérer un entretien de vente.
- Gérer l'écoute active, les techniques de questionnements et la reformulation.
- Comprendre et savoir utiliser les techniques de communication pour donner confiance, utiliser les mots justes et convaincre.

OBJECTIFS OPERATIONNELS ET CONTENU DE LA FORMATION

1. Connaître son marché et son client

- Réaliser une veille commerciale
- Lancer une étude par questionnaire
- Les comportements d'achat des clients
- Activer les "Leads" et les transformer en clients
- Préparer l'entretien de vente

2. Accueillir le client

- Le fonctionnement de la communication
- L'importance du verbal et du non verbal
- L'impact des 30 premières secondes
- Créer un climat de confiance

3. Découvrir le client et ses besoins

- L'art du questionnement
- L'écoute active et la reformulation
- Lecture des 4 types de comportements (DISC)

4. Argumenter pour convaincre

- Donner confiance, adopter la bonne posture
- Utiliser les mots juste et adopter un langage positif
- L'art de convaincre: process et rhétorique

5. Savoir traiter les objections

- L'objection est une opportunité
- Les différents types d'objection
- Réponse aux objections: techniques et postures

6. Conduire un entretien complet

- Les étapes complètes de l'entretien: le process de vente
- Identifier les facteurs clefs de succès d'un entretien réussi

PRÉ-REQUIS

Aucun

DURÉE

4 jours soit 28 heures de formation

TARIF

900 € HT par jour, soit 3600€ HT pour 4 jours. Pour un groupe de 1 à 4 personnes.

DATES

Formation organisée à la demande

DÉLAI

15 jours