

## Techniques fondamentales de la vente

Exemple de programme pouvant être proposé sur ce thème.

### OBJECTIF DE LA FORMATION :

A l'issue du séminaire, les participants disposeront de méthodes et de connaissances immédiatement utilisables pour conduire un entretien de vente avec aisance et brio en sachant maîtriser les différentes étapes, déjouer les objections récurrentes et conclure avec succès.

**DURÉE :** 2 jours

### COMPETENCES VISÉES :

- Maîtriser les **étapes incontournables** d'un entretien de vente
- Savoir débiter la relation avec le client de manière à installer un **climat de confiance** ;
- Maîtriser les **techniques de questionnement** pour adapter leur exposé aux besoins spécifiques du client ;
- Augmenter leur **force de persuasion** auprès des clients ;
- Maîtriser les **techniques de réfutation** des objections et notamment celles liées à la concurrence ;
- Savoir mettre en avant et vendre **l'offre de services globale** (crédit, garanties, etc.);
- Connaître les astuces et ficelles des **meilleurs vendeurs** pour vendre plus, plus vite ;
- **Conclure** avec succès
- **Fédérer les vendeurs** autour d'une philosophie commune de l'approche commerciale.

### CONTENU :

#### 1. Les fondamentaux de l'entretien de vente

- Les 5 phases incontournables d'un entretien de vente
- Les qualités et compétences à réunir pour chaque phase
- Les pratiques des vendeurs d'élite sur chaque phase

#### 2. L'accueil client ou l'ouverture d'entretien

- Ce que les clients pensent des vendeurs
- Les lois incontournables d'un accueil réussi
- Comment donner envie au client de s'investir dans la relation
- Les erreurs et les pièges de l'ouverture d'entretien

## **Techniques fondamentales de la vente**

### **3. La découverte client**

- Les techniques pour découvrir les besoins du client
- Au-delà des besoins, découvrir les motivations d'achat
- L'écoute active et les techniques de questionnement pour "faire parler »
- La question d'engagement pour préparer la conclusion

### **4. Vendre les produits et les services de l'entreprise**

- Les 5 règles essentielles de l'argumentation persuasive ou comment susciter le désir d'acheter
- La « boîte noire » ou les 7 erreurs à éviter lors de l'argumentation

### **5. Vaincre les objections des clients**

- Que cache une objection ?
- 6 règles et conseils à méditer avant de s'engager dans une réfutation
- Les 7 meilleures techniques pour réfuter les objections
- Comment déjouer les pièges des acheteurs professionnels ou des clients difficiles ?
- Le « coup du berger », pour verrouiller la vente

### **6. Conclure avec succès et prendre congé**

- Quand faut-il conclure ?
- Les meilleures techniques pour conclure avec brio et enlever la décision.
- La prise de congé idéale

### **METHODES PEDAGOGIQUES :**

- Pédagogie active et participative.
- Apport de connaissances théoriques et de bonnes pratiques issues de l'expertise de VENDEURS D'ELITE.
- Mise en situation :études de cas, résolution de cas concrets des participants, échanges d'expériences.
- Nombreux jeux de rôles.
- Travaux de groupes et sous-groupes.