

## **PARTICIPANT(S) :**

Tout collaborateur en contact avec les clients.

## **ORGANISATION :**

**Durée :** 14 heures

**Lieux :** Campus du lac ou Campus de Libourne

## **INTERVENANT(S) :**

Formateur expert dans la vente et la négociation commerciale

## **VALIDATION DE LA FORMATION :**

L'intervenant mesurera, tout au long de la formation, l'acquisition des connaissances des participants à travers la mise en place de situation in situ.

Evaluation des acquisitions avec un Quizz de connaissances en fin de parcours.

Délivrance d'une attestation de formation conforme à la législation en vigueur.

Un support de cours sera remis à chaque participant.

### **CAMPUS DU LAC**

N° SIRET 410 581 102 00010

Code APE-NAF 8542Z

N° Existence 7233 042 4333

### Site de Bordeaux

10 rue René Cassin – CS 31996 –

33071 Bordeaux Cedex

Tél. 05 56 79 52 00

campus@formation-lac.com

### Site de Libourne

7 Bis rue Max Linder 33504 Libourne

Cedex tél : 05 57 25 40 66

campus@formation-lac.com

## **OBJECTIFS**

### **Nature de l'action : Acquisition de compétences**

- Connaître et s'entraîner aux différentes étapes d'une vente
- Acquérir des outils et techniques efficaces pour convaincre le client

## **MÉTHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES**

Alternance de séquences expositives, de travaux en binômes ou en sous-groupes et de phases réflexives et interactives.

Cas pratiques, mises en situation, jeux de rôles

## **CONTENU DU PROGRAMME**

### **Tour de table et définition des objectifs et problématiques de chaque participant**

#### **DEVENIR ACTEUR DE SA DEMARCHE COMMERCIALE**

Les enjeux de la relation client

Jeu : Se mettre dans la peau du client

Repérer les facteurs qui participent à la satisfaction client

#### **OPTIMISER SA PRISE DE RENDEZ-VOUS PAR TELEPHONE AUPRES DU PROSPECT**

Donner envie par un premier contact positif

Créer la confiance par une présentation structurée

Créer l'espace d'échange pour détecter les opportunités

Rédaction de son guide de prise de rendez-vous

Entraînement à la prise de rendez-vous par téléphone

#### **PRENDRE CONTACT**

Créer le lien avec le client

Prendre conscience de l'impact de son image

Entraînement à la prise de contact

#### **MENER L'ENTRETIEN DE DECOUVERTE CENTRE SUR LE CLIENT**

Questionner efficacement

Perfectionner son attitude d'écoute

Construction de sa stratégie de questionnement

Entraînement à l'entretien de découverte

#### **CONVAINCRE DES AVANTAGES DE SON OFFRE**

Construire un argumentaire percutant

Techniques d'argumentation

Présenter et défendre son prix

Répondre aux objections avec souplesse

Valider l'adhésion du client

Construction de son argumentaire et entraînement à l'argumentation

Construction de son guide de réponse aux objections

#### **CONCLURE LA VENTE**

**Evaluation des acquisitions : Quizz de connaissances.**