

Communiquer pour mieux vendre

Objectifs pédagogiques :

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 opérationnels 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

Dates

Formation organisée à la demande

Délai

15 jours

Tarif

900 € HT/jour
soit 3600 € HT pour 4 jours

Pour un groupe de 1 à 4 personnes