



Fonctions commerciales

Vendre : répondre efficacement aux besoins de nos clients

Durée : 2 jours + 1 jour à 6 mois d'intervalle

Pour qui ?

Toute personne susceptible de mener des entretiens commerciaux en GMS ou en RHF

Pré-requis

Avoir mené des entretiens en face à face avec des clients

Objectifs pédagogiques

A l'issue de ce module, les participants seront capables de :

Conduire efficacement un entretien de vente en prenant en compte les besoins et attentes des clients

Orienter le dialogue vers une conclusion optimale

Documents remis

- Fiche aide mémoire
- Support de construction d'argumentaires
- Guide d'auto entraînement décliné en démarche observable

Avant la formation

Chaque participant remplit et envoie à l'animateur une grille auto-évaluation de ses pratiques

Contenu

- Structurer son entretien de vente
 - Positionner l'entretien dans les différentes étapes de la méthode de visite client
- Exploiter son observation et sa vérification pour enrichir l'entretien
 - Prendre conscience de l'importance d'une bonne observation et analyse de la situation
- Personnaliser la relation : être PRO et PROCHE
 - Faire face aux imprévus: réagir à une déstabilisation dès les premiers instants
 - Susciter l'intérêt du client pour l'entretien : faire la différence
- Impliquer le client dans l'analyse en fonction de ses objectifs
 - Déployer sa stratégie de questionnement pour favoriser l'implication du client
 - Créer une relation d'écoute et de confiance
- Développer sa capacité de conviction
 - Adapter son argumentation aux besoins et contraintes de l'interlocuteur
 - Renforcer les bénéfices spécifiques pour le client : chiffrer
 - Utiliser efficacement ses supports de vente
- Rebondir positivement face à une objection: maîtriser la méthodologie
 - S'appuyer sur une objection pour renforcer son argumentation
 - Faire face aux déstabilisations
- Prendre l'initiative de la conclusion : OSER
 - Anticiper les dernières demandes
 - Créer l'intérêt pour la prochaine visite
- Réaliser les étapes de l'après vente
 - Entretenir son club de supporters
 - Informer tous les intervenants et enregistrer sa visite
 - Développer le réflexe d'auto analyse
- Préparer son entretien pour réussir
 - Maîtriser la méthodologie de préparation de visite

Méthodes pédagogiques

Participation active des stagiaires

Simulations d'entretiens de vente

Illustrations de certaines techniques par des extraits vidéo

Réflexion de sous groupes pour mise en commun

Entraînement individuel systématique sur l'ensemble des méthodes et techniques
Utilisation par analogies d'accessoires pour fixer la mémorisation de certains points clés

Animation favorisant la prise de conscience et l'impact des messages

Après la formation

Bilan intermédiaire réalisé par le manager avec son équipe sur les réalisations

A 6 mois réunion de bilan et ajustement des actions futures