

FORMATION INTER « MARKETING & COMMUNICATION » MODULE 9

- Fondamentaux des techniques de vente -



Cible

Dirigeants ressortissants de l'AGEFICE ainsi que leurs conjoints-collaborateurs et associés.



Prérequis

Maîtrise et compréhension de la langue française.

Entretien téléphonique et/ou évaluation en amont de la formation.



Durée

4 jours soit 28 heures de formation
Du lundi au vendredi
De 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h



Tarif

980 € net de taxes / stagiaire



Intervenant(s)

La formation sera animée par un formateur/consultant/expert dans la thématique



Sanction

Attestation d'assiduité de formation



Objectifs

- Connaître l'importance de la relation client
- Transformer l'appel téléphonique en entretien
- Identifier ses points forts et ses points de vigilance en situation de négociation
- Adopter la bonne posture pour atteindre son objectif tout en préservant la qualité de la relation
- Préparer ses négociations avec efficacité
- Mener ses négociations pour aboutir à une conclusion mutuellement satisfaisante
- Mieux gérer les situations de blocage en négociation et sortir des situations tendues



Modalités d'évaluation

- Quiz, contrôle continu, questionnaire satisfaction



Livrables

- Le support de cours
- Les différents outils utilisés pendant la formation



Méthode, moyens & outils pédagogiques

Modalité de suivi de formation

- Méthodologie alliant les apports théoriques et exercices pratiques
- Interactivité et échanges d'expériences
- Illustration par des exemples concrets

Modalités pratiques

- Mise à disposition d'ordinateurs & connexion Wifi
- Equipements pédagogiques : vidéo projection, paperboard & supports de formation.



Contenu

La relation client

- Identifier les parties prenantes de la relation commerciale
- Comprendre les enjeux de la relation client :
 - o L'image
 - o Le chiffre d'affaires
 - o La fidélisation
- Comprendre les attentes du client
- Gestion de la relation client
 - o Comportement : distinguer l'objectif opérationnel de l'objectif relationnel
 - o Ecoute : établir le contact et favoriser la confiance
 - o Détecter les attentes du client
 - o Mettre en valeur une solution
 - o Accepter critiques et objections
- Gestion des réclamations et insatisfactions
 - o Faire face aux situations délicates :
 - Annoncer un retard, une mauvaise nouvelle
 - Savoir refuser en préservant la relation
 - Gérer un incident, une insatisfaction
- Maintenir et valoriser le contact après l'intervention

Convaincre vos futurs clients de vous rencontrer

- Préparer sa prospection
 - o Définir sa cible de prospects
 - o Constituer son fichier de prospects
 - o Fixer ses objectifs de prospection
 - o Se mettre en conditions optimales
- Techniques de communication téléphonique
 - o Savoir se présenter et susciter l'intérêt
 - o Savoir franchir le barrage du secrétariat
 - o Développer une écoute active
 - o Détecter les besoins du prospect
 - o Rédiger son scénario téléphonique
 - o Se préparer aux objections des prospects

Entretien de négociation

- Négocier, c'est quoi ?
- La préparation de l'entretien de négociation :
 - o Les objectifs (court, moyen et long terme)
 - o Le timing de l'entretien
 - o Les intérêts communs
 - o La posture et le déroulement de l'entretien
 - o Se préparer à répondre aux principales objections
 - o La conclusion
- Les éléments en jeu en négociation
 - o Les personnes (matrice sur les attitudes fondamentales ; l'interlocuteur convergent, neutre ou divergent)
 - o Les attitudes relationnelles
 - o Les facteurs qui contribuent à générer la confiance / les critères de légitimité
 - o Les pièges de l'argumentation
- Basculer sur la vente
 - o Développer un argumentaire commercial
 - o Comprendre les différentes étapes de l'entretien de vente
 - o Repérer les signaux d'achat du client et amener la négociation du prix

Les enjeux de la gestion de situations difficiles

- Reconnaître les types de clients difficiles, et adapter sa posture en conséquence
 - o Le client arrogant
 - o Le client chronophage
 - o Le client expert, qui croit mieux savoir que vous
 - o Le « bon copain »
 - o Le client pointilleux
 - o Le client râleur / contestataire / protestataire
 - o Le client éternellement insatisfait
 - o Le client versatile
 - o Le client mutique, la communication difficile
- Résoudre et désamorcer les situations de conflit
 - o Comprendre l'insatisfaction d'un client
 - Reconnaître les signes avant-coureurs pour mieux prévenir la situation
 - Analyser les causes de l'insatisfaction du client / les facteurs déclencheurs de mécontentement
 - o Comprendre les attentes du client mécontent pour regagner sa satisfaction

- Ouvrir le dialogue
 - Pratiquer l'écoute active
 - Clarifier les attentes et les besoins de la personne : la faire parler, reformuler
 - Adopter la bonne attitude pour favoriser la confiance
 - Le choix des mots
 - La posture
 - L'attitude mentale (son état d'esprit)
- Rechercher des solutions
 - Clarifier et s'assurer des intentions communes, s'assurer qu'on est sur la même longueur d'ondes
 - Chercher des points d'accord
 - Construire une posture gagnant / gagnant
 - Prendre des engagements concrets (qui fait quoi, quand, comment)
- Savoir mettre fin à l'échange

-Tirer des enseignements des situations de conflits

- Repérer les incidents fréquents
- Tirer des conclusions (remise en question de certaines pratiques)
- Mettre en place des indicateurs de suivi des réclamations
- Mettre en place des procédures, adopter certains réflexes en matière de gestion de conflits



Calendrier

24, 25 avril et 22, 23 mai 2023
25, 26 septembre et 23, 24 octobre 2023



Lieu

INISUP 19 à Brive ou INISUP 24 à Coulounieix Chamiers (Périgueux)
Cette formation aura lieu à Brive ou à Coulounieix Chamiers sous réserve du nombre minimum et majoritaire de participants.
Cette formation peut être organisée en visioconférence sous réserve de l'équipement nécessaire (Ordinateur performant, bonne connexion internet, audio, micro et webcam)



Contact

CAMPUS INISUP 19

Céline MIMLLE
05 55 18 94 32
cmimille@correze.cci.fr

INISUP 24

Béatrice SAVY
05 53 35 80 54
b.savy@dordogne.cci.fr



Délais et modalités d'accès

Entrée en formation possible après le dépôt de la demande préalable de prise en charge transmise à l'AGEFICE (avec pièces justificatives à jour) au minimum 21 jours pleins avant le début de l'action de formation.



Accessibilité en situation de handicap

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap.

Contactez votre référent handicap pour une analyse de vos besoins.

Céline MIMLLE
05 55 18 94 32 - cmimille@correze.cci.fr



Financement

Cette formation est financée à 100% par l'AGEFICE, sous réserve du dépôt de la demande de prise en charge (voir ci-dessus).