

Techniques de vente et de négociation

Marketing - Vente

🕒 DURÉE

14 heures soit 2 jours

💰 TARIFS

Inter entreprises : 770€ net de TVA
Intra entreprises : nous contacter

👤 PUBLIC ET PRÉ-REQUIS

Tout public
Pas de pré-requis

Partenaires



Objectifs

- Améliorer ses performances commerciales par la maîtrise de la relation avec le client.
- Comprendre les «situations à risque» pour les positiver.
- S'engager personnellement sur un objectif individuel d'amélioration.

Programme

Les objectifs de la vente

📌 Objectifs de l'entreprise.

- Objectifs du client.

Les différentes typologies de clients

- Découverte des profils clients.
- Adaptation en fonction de chaque client.

Le téléphone : un enjeu pour l'entreprise

- Un outil performant à condition de bien le maîtriser.

La relation face / face : vendeur / client

- Echange verbal.
- Echange non verbal.
- La gestuelle.

Les différences (compréhension et interprétation)

- Schéma de vente, les étapes.

La présentation

- La tenue, et la tenue vestimentaire.

L'accueil et l'introduction

- Premiers mots, sourire, etc.

Reformulation et synthèse : l'argumentation adaptée au client et traitement des objections

- Objections faciles.
- Objections difficiles.
- Remarques.

La vente additionnelle

- Démarche incontournable.

La conclusion, l'encaissement, l'engagement et la fidélisation - la notion d'objectif et l'atteinte des objectifs

Moyens et méthodes pédagogiques

- Apports théoriques, cas pratiques
- Démarches déductives et inductives
- Mises en situations
- Individualisation de la formation

Evaluation

- Évaluations modulaires
- Attestation de formation