



FORMATION

MAITRISER LE DEROULEMENT D'UN ENTRETIEN DE VENTE

OBJECTIFS : Prendre contact, découvrir les besoins, argumenter, traiter les objections, conclure, conforter

PUBLIC ET PRE-REQUIS : technico-commerciaux, V.R.P., chefs de ventes et directeurs commerciaux et formateurs techniques de vente

DUREE ET CONTENU : 21 heures

Aptitudes & Capacités	Connaissances Savoirs – Concepts	Technique professionnelle	Savoir être Comportement
PENDANT LA VENTE			
Prendre contact	Image de soi Processus de communication gestuelle	Créer un climat favorable Visualiser l'espace Se présenter Identifier et valoriser l'interlocuteur Définir le plan d'entretien	Sociabilité Esprit d'observation Règle des 4x20 Confiance en soi Spontanéité naturelle Regard franc
Découvrir les besoins	Besoins et motivations Psychologie de la découverte Questions ouvertes/fermées	Questionner Reformuler Utiliser les silences Prendre des notes	Ouverture/curiosité Attention positive Empathie Ecoute active
Argumenter	Psychologie de la relation d'influence Personnalisation Promesse de vente Connaissance des atouts et faiblesses de son offre commerciale	Formuler un argument Mener à bien une démonstration Présenter son entreprise Prendre des points d'appui Créer l'intérêt Personnaliser	Fluidité verbale Enthousiasme Détermination Observation/attention Conviction
Traiter les objections	Psychologie de la relation d'opposition Notions d'existence, de pouvoir Fixation de prix Psychologie de la négociation	Synthétiser les points d'accord Accepter le désaccord Formuler des réponses Relativiser un prix Annoncer, défendre et négocier un prix	Ouverture/distanciation Confiance en soi Fluidité verbale Disponibilité « être zen et actif » Mémoire Ecoute Détermination
Conclure	Psychologie de la prise de décision Affirmation de soi Les signaux d'achats	Poser des questions de contrôle Former une conclusion	Confiance en soi Détermination Initiative Maîtrise du dialogue
Conforter	Processus mental de la rationalisation d'un achat	Réassurer	Veille Confiance en soi Esprit de service