



## Fondamentaux des techniques de vente

### Objectifs généraux :

- 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

### Compétences clefs visées :

- Savoir mettre en place et diffuser une stratégie de relation client efficace
- Savoir valoriser les atouts de son savoir-faire auprès de ses futurs clients
- Savoir défendre les marges de l'entreprise face aux clients exigeants et dans le cadre de négociations
- Savoir établir une relation claire et de qualité avec ses clients difficiles

### Programme détaillé :

#### La relation client

- Identifier les parties prenantes de la relation commerciale
- Comprendre les enjeux de la relation client :
  - L'image
  - Le chiffre d'affaire
  - La fidélisation
- Comprendre les attentes du client
- Gestion de la relation client
  - Comportement : distinguer l'objectif opérationnel de l'objectif relationnel
  - Ecoute : établir le contact et favoriser la confiance
  - Détecter les attentes du client
  - Mettre en valeur une solution
  - Accepter critiques et objections
- Gestion des réclamations et insatisfactions
  - 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
  - Définir sa cible de prospects
  - Constituer son fichier prospects
  - Fixer ses objectifs de prospection
  - Se mettre en conditions optimales
- Techniques de communication téléphonique
  - Savoir se présenter et susciter l'intérêt
  - Savoir franchir le barrage du secrétariat
  - Développer une écoute active
  - Détecter les besoins du prospect
  - Rédiger son scénario téléphonique
  - Se préparer aux objections des prospects

## Entretien de négociation

- Négociateur, c'est quoi ?
- La préparation de l'entretien de négociation :
  - Les objectifs (court, moyen et long terme)
  - Le timing de l'entretien
  - Les intérêts communs
  - La posture et le déroulement de l'entretien
  - Se préparer à répondre aux principales objections
  - La conclusion
- Les éléments en jeu en négociation
  - Les personnes (matrice sur les attitudes fondamentales ; l'interlocuteur convergent, neutre ou divergent)
  - Les attitudes relationnelles
  - Les facteurs qui contribuent à générer la confiance / les critères de légitimité
  - Les pièges de l'argumentation
- Basculer sur la vente
  - Développer un argumentaire commercial
  - Comprendre les différentes étapes de l'entretien de vente
  - 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
  - Le client arrogant
  - Le client chronophage
  - Le client expert, qui croit mieux savoir que vous
  - Le « bon copain »
  - Le client pointilleux
  - Le client râleur/ contestataire/ protestataire
  - Le client éternellement insatisfait
  - Le client versatile
  - Le client mutique, la communication difficile
- Résoudre et désamorcer les situations de conflit

- 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
  - 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

### **Méthodes pédagogiques :**

- Présentation interactive des contenus pédagogiques
- Remise de supports pédagogiques détaillés
- Mises en situations et jeux de rôles
- Analyses collectives de situations complexes avec des outils d'analyse comportementale (DISC de Martson) et d'analyse des émotions dans la relation client (Méthode PERCE)

**Publics concernés :** dirigeants d'entreprises ressortissants de l'AGEFICE pour intégrer le financement par celle-ci, cadres d'entreprise (hors financement par l'AGEFICE)

**Prérequis :** Aucun, l'animateur s'adaptera au niveau d'expérience des stagiaires.

**Mise en œuvre :** formation présentielle – 4 journées soit 28 heures de formation

**Prix :** 840€ H.T. par participant (prise en charge totale par l'AGEFICE pour ses ressortissants)

**Animateur :** Philippe Vachet – Consultant formateur depuis 2010 et ancien dirigeant de PME industrielle. A exercé les fonctions de responsable de service commercial et relation client, et de responsable des achats, des approvisionnements et de la gestion des stocks.

**Evaluation :** validation des compétences via notre plateforme d'évaluation en ligne : [www.leadlearning.fr](http://www.leadlearning.fr)

**Les « bonus » :**

- ✓ Module de e-learning pour retrouver les supports et découvrir des supports dynamiques complémentaires, accès durant 1 an
- ✓ Modules de e-learning pour l'évaluations des compétences en ligne accessible durant 1 an
- ✓ Coaching téléphonique valable 2 mois après la formation
- ✓ Création d'un réseau d'échanges entre participants avec l'application « Ki&Ki »

**Prochaine Planification :**

- 23 Octobre 2019
- 30 Octobre 2019
- 6 Novembre 2019
- 13 Novembre 2019