

PROGRAMME DE FORMATION



CCI LANDES



DES HOMMES ET DES FEMMES POUR ENTREPRENDRE

INTRA /// INTER /// SUR MESURE /// www.formationccilandes.fr

VENDRE ET NEGOCIER : LES CLES POUR CONVAINCRE – 3 JOURS

Objectifs de la formation

- Susciter l'intérêt et comprendre les besoins des prospects pour mieux répondre à leurs attentes
- Préparer et conduire un entretien de vente auprès de cibles de particuliers et professionnels

Modalités : Action de 21heures en présentiel, inter ou intra entreprise.

Animée par un formateur qualifié et expérimenté via des apports théoriques, exercices interactifs et mises en situations.

Validation : Attestation d'acquis**Public :** Dirigeants, salariés et demandeurs d'emplois.**Prérequis :** Aucun**Date, Lieu et Tarif :** www.formationccilandes.fr - rubrique calendrier ou nous consulter (devis)

CONTENU PÉDAGOGIQUE INDICATIF

ROLE, ORGANISATION ET PREPARATION**Comprendre et optimiser sa posture**

- ◆ Identifier les bases de la vente
- ◆ Comprendre les attentes des clients
- ◆ Susciter l'intérêt et analyser le parcours d'achat

Connaître et classifier sa cible

- ◆ Le fichier clients
- ◆ Classifier prospects et clients - La typologie client - Outils et supports - Réception ou visite client

Entrer en relation avec un prospect ou client

- ◆ Les bases de la prise de RDV téléphonique
- ◆ Préparer le pitch d'accroche en adéquation avec l'objet de son appel

Préparer un rendez-vous client

- ◆ Définir l'objectif de sa négociation
- ◆ Analyser et adopter les outils de présentation de ses produits et services

PROCESS ET TECHNIQUES DE NEGOCIATION**La découverte des besoins**

- ◆ Découvrir les besoins du client - Cerner les motivations d'achat – Profiler le prospect/client

L'argumentation

- ◆ Elaborer un argumentaire ciblé, structuré et pertinent selon le profil du client
- ◆ Comment Convaincre à partir des caractéristiques de mon produit/service

Le traitement des objections

- ◆ Comprendre les origines et les raisons de l'objection - Faire face à l'objection prix
- ◆ Retirer les freins à la décision d'achat

La conclusion et la consolidation

- ◆ Analyser les signes, le moment et comment conclure

Maîtriser la relation client

- ◆ Rédiger et suivre les devis
- ◆ Comprendre ce qu'est « l'expérience client »
- ◆ Comment Traiter une réclamation



VOTRE CONTACT

Marie-Luce FERRY, Responsable du service Formation

SIRET : 184 00002400010 - N° de déclaration d'activité : 7240 P 003840

Tél. 06 79 92 47 15 – ml.ferry@landes.cci.fr