



LES TECHNIQUES DE VENTE

PUBLIC

Cadres en charge de responsabilité commerciale.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- Maîtriser les principes et les méthodes essentielles de la vente et de la négociation.

PRÉ REQUIS

Poste de cadre commercial.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT

Le formateur accompagne le ou les participants dans les étapes clés de la prise en main de son rôle de cadre commercial.

Les formateurs ERSILY sont sélectionnés en fonction de leur connaissance approfondie et pratique du métier et de l'environnement spécifique du ou des participants. Leur nom et compétences sont communiqués aux stagiaires avant le début de la formation. Le programme est adapté et défini par le client et le formateur préalablement.

Moyens pédagogiques : salle de formation équipée de vidéo projecteur, caméra et ordinateur plus paper board.

DURÉE ET LIEU

Sur site ou en organisme de formation.

Durée : 2 jours ou 14 heures.

Les dates sont à définir avec l'entreprise.

PROGRAMME

La communication : développer sa capacité d'écoute :

- Maîtriser les techniques de questionnement et de reformulation,
- Gagner en empathie, savoir être à l'écoute des attentes,
- Créer un climat de confiance.

La relation client / commercial : les leviers de l'influence :

- Les techniques de la communication persuasive, et ses effets dans la vente,
- Les techniques classiques d'argumentation de ventes : avantages et limites,
- Les techniques des professionnels de la persuasion : chef d'entreprise, hommes politiques et leaders d'opinion.



Les styles de négociation : persuader un interlocuteur différent de soi :

- Les styles de prise de décision : comment les identifier,
- Accords et oppositions des styles dans la négociation, s'exprimer dans le style de l'autre pour faciliter la compréhension et prévenir les objections, la synchronisation,
- Psychologie de l'affrontement : du désaccord à la rupture,
- Agir sur le sentiment de conviction en provoquant un engagement authentique,
- S'affirmer pour préserver ses propositions tout en maintenant la relation.

Dominer son stress et développer sa flexibilité dans la relation client :

- Percevoir les évolutions du comportement du client à chaque étape de la relation,
- Faire face au stress de la relation commerciale : diagnostiquer ses comportements de bases face à l'imprévu, identifier ses sources et ses symptômes de stress, développer sa confiance en soi pour réussir.

Savoir identifier les accords partiels :

- Identifier les accords probables à développer pendant l'entretien,
- Poser des points d'ancrages entre deux phases de négociations.

Favoriser la prise de décision finale :

- Inciter au passage à l'acte par le recours à une planification de dates, des délais,
- Minimiser les risques, Rassurer l'interlocuteur sur la bonne décision à prendre,
- Créer la confiance pour amener votre interlocuteur plus rapidement au OUI,
- Réaffirmer les bénéfices.

Déterminer le bon moment pour conclure :

- Le vocabulaire pour conclure,
Gérer les réactions de l'acheteur.