

DÉVELOPPER VOS PERFORMANCES COMMERCIALES

avec suivi personnalisé

OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Renforcer la relation commerciale avec le client. ✚ Développer sa capacité d'écoute du client pour répondre à la globalité de ses attentes et de ses besoins non exprimés. ✚ Donner des outils et méthodes développant les résultats commerciaux sans pénaliser la qualité relationnelle avec le client. ✚ Appréhender les comportements propres à la relation commerciale. ✚ Acquérir les capacités à reformuler, synthétiser. ✚ Définir une meilleure gestion de son secteur en définissant des objectifs et des moyens nécessaires à son atteinte.
CONCERNE	Toute personne en contact direct ou indirect avec les clients du cabinet dans le cadre de l'écoute des besoins exprimés et latents.
PRÉREQUIS	Être identifié comme personne en contact avec client
PÉDAGOGIE	<p>Tournant autour de la CONSOLIDATION DES ACQUIS, le consultant met en situation d'audioscopie les participants sur les cas concrets et vit des retours d'expériences.</p> <p>Des grilles de positionnement individuel sont proposées.</p> <p>Ce stage apporte une parfaite maîtrise de la préparation de l'entretien, des techniques d'écoute et de construction de l'argumentation qui fait "mouche" pour conclure avec aisance.</p> <p>Il indique comment faire face génériquement aux attitudes négatives.</p>
SANCTION DE LA FORMATION	Attestation d'acquisition de compétences
ÉVALUATION DES COMPÉTENCES	<p>Durant la formation, via des QCM et des mises en situation, le consultant établira une évaluation en trois niveaux <u>A</u>cquis – <u>E</u>n cours d'<u>A</u>cquisition – <u>N</u>on <u>A</u>cquis sur les compétences suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Écoute du client. ◦ Traitement des objections. ◦ Conclusion de la vente.

PROGRAMME



DONNER UNE IMAGE POSITIVE DÈS LE PREMIER CONTACT

Acquérir les bons réflexes :

- sourire,
- écouter,
- personnaliser ses expressions.

Maîtriser les règles de la communication :

- questions,
- reformulation,
- traitement des objections.

Pérenniser l'image de l'entreprise par des mots, des expressions positives.

RECEVOIR UN APPEL

Accueillir : les premiers mots à utiliser.

Poser les bonnes questions pour identifier la demande.

Traiter la demande ou transférer l'appel au bon interlocuteur.

Conclure commercialement.

ÉMETTRE UN APPEL

Préparer l'entretien, définir l'objectif.

Annoncer l'objet de son appel.

Transmettre les informations en les valorisant.

Terminer l'entretien positivement.

CONNAITRE SON MARCHÉ, PILOTER SON SECTEUR

Observer et analyser son portefeuille client.

Mettre en place les outils de pilotage et suivi de son secteur.

La méthode ABC et les clients stratégiques.

Les objectifs de prospection.



DÉCOUVRIR ET S'ADAPTER AU STYLE DE L'ACHETEUR

Identifier rapidement les styles d'acheteurs.

Les techniques d'achats qu'il faut connaître.

Connaître l'environnement dans lequel évolue l'acheteur.

DÉVELOPPER UNE RELATION DE QUALITÉ AVEC SON CLIENT

Se préparer, définir un objectif, un plan.

Vendre sa société, ses avantages concurrentiels.

Exploiter l'ensemble des besoins du client.

Maîtriser les cas difficiles : le silencieux, le bavard...

SÉLECTIONNER LES ARGUMENTS LES MIEUX ADAPTÉS

Exprimer les caractéristiques du produit et de l'offre.

Les techniques d'argumentation et de conviction.

RÉUSSIR SA NÉGOCIATION COMMERCIALE

Savoir défendre ses marges sans dériver.

Traiter les objections avec aisance.

S'inscrire dans une relation « gagnant-gagnant » avec son client.



PROGRAMME

RÉUSSIR SA NÉGOCIATION COMMERCIALE

Savoir défendre ses marges sans dériver.
Traiter les objections avec aisance.
S'inscrire dans une relation « gagnant-gagnant » avec son client.

CONCLURE LA VENTE

Les techniques pour conclure une vente et emporter la décision.
Consolider sa visite en préparant le prochain entretien.

APPRÉHENDER RÉUSSITES ET DIFFICULTÉS DES DERNIERS ENTRETIENS

*Chaque participant est suivi en clientèle par le consultant.
Sur une grille des compétences requises, il est évalué.
Un débriefing est réalisé après l'entretien sur les ressentis et les axes
d'amélioration identifiés par l'apprenant.
Les idées sont ensuite regroupées par famille.
Un plan d'action est alors entrepris avec suivi téléphonique et zoom.*

SON AUTOÉVALUATION DE SES COMPÉTENCES

Appréhender ses propres compétences dites « **transversales** ».
Identifier les compétences **techniques** nécessaires pour la mission.

QUE PROPOSEZ POUR AMÉLIORER LE PROCHAIN ENTRETIEN ?

Intégration du projet professionnel défini à trois ans du managé.
Apporter des solutions d'évolution.
Construire des exercices permettant d'améliorer les différentes phases

- I. la découverte,
- II. l'écoute,
- III. la reformulation,
- IV. l'établissement de la proposition commerciale



DURÉE

Formation présentielle : 03 jours soit 21 heures

Suivi personnalisé : 4 heures / apprenant