

TECHNIQUES DE VENTE & NEGOCIATION (niveau I)

Sommaire du cours

OBJECTIF

- Sensibiliser aux attentes des clients
- Prendre conscience des techniques et des comportements qui favorisent la dynamique commerciale
- Développer une attitude relationnelle et commerciale auprès de la clientèle
- Optimiser son efficacité commerciale
- Elaborer un plan d'actions personnalisé.

NIVEAU REQUIS

personnes ayant un rôle commercial

LE CONTEXTE CONCURRENTIEL. LA COMMUNICATION.

LE TRIANGLE DE LA VENTE.

- Le contexte concurrentiel de l'entreprise.
- Les attentes du client / Typologie des clients.
- Les facteurs favorables et défavorables dans l'acte de vente.
- La communication
 - Repérer les différents modes et outils de communication.
 - Identifier les facteurs qui facilitent et qui entravent la communication.
 - Repérer l'importance du langage positif.
 - Les attitudes de porter
- Le triangle de vente
 - La connaissance des produits
 - La présentation des produits/prestations
 - L'argumentation commerciale
- Stratégie et tactique de vente
 - La recherche des besoins
 - Poser les bonnes questions pour recueillir les informations clés
 - Identifier les attentes et les motivations (SONCAS)
 - Le choix des mots, les mots essentiels, le langage positif
 - Traiter les objections
 - Les différents types de vente « vente additive, vente suggestive.... »
 - Savoir conclure et concrétiser l'entretien de vente
- Attitudes et comportements adaptés.

LES SITUATIONS DIFFICILES. LE « BENCHMARKING ». LE PLAN D'ACTION PERSONNALISE.

- Les différents comportements clients.
- Gérer toutes les situations de vente.
- S'Affirmer et Gérer les situations difficiles.
- Connaître les étapes de la négociation.
- Séquence « benchmarking », (pour se situer par rapport aux concurrents).
- Elaborer un plan d'actions personnalisé.