

## Objectifs :

- Faire l'inventaire des forces et faiblesses de l'organisation actuelle du suivi
- Renforcer l'écoute du client et la reformulation de son besoin
- Améliorer l'argumentaire commercial

## Pré-requis

Aucun

## Public concerné

Encadrants, responsables de secteurs ...

## Durée et nombre de stagiaires

7h, soit 1 Jour

6 à 10 stagiaires / groupe

## Coût formation

A définir (Inter ou intra-entreprise) :

devis sur demande

## Moyens pédagogiques

Apports de connaissances théoriques,

simulation / jeux de rôles, retours

d'expériences

## Validation :

Attestation de formation

## Programme

### Introduction : Rappel des étapes d'une vente

#### → Comprendre les besoins du client

Adopter l'écoute active

Approfondit la recherche des besoins, élargir l'offre

Savoir résumer les besoins et les reformuler

#### → Mener un entretien commercial

Présenter une solution personnalisée

Développer un argumentaire commercial : à l'écrit, à l'oral

Comment aborder la question du prix ?

Terminer la phase de négociation

#### → Traiter les objections

Comprendre l'origine d'une objection

Etudier les techniques de réponses face aux objections

Comment réagir face aux objections ? La bonne attitude

Mettre fin à un conflit naissant : compétition, compromis, apaisement, retrait...

#### → Assurer le suivi des clients

Relancer les clients (par téléphone) : comment faire ?

Comprendre les raisons d'un refus : le prix, les délais d'intervention ...

Transformer un « non » en un « oui » :

Relancer un argumentaire