Prospecter et vendre

2 j (14 heures) Ref : CMVF

Public

Toute personne ayant en charge des fonctions commerciales, et qui souhaite acquérir ou consolider des techniques de vente

Pré-requis

Aptitudes commerciales et qualités relationnelles

Moyens pédagogiques

Formation réalisée en présentiel ou à distance selon la formule retenue
Questionnaire préalable de positionnement
Nombreux exercices pratiques et mises en situation, échanges basés sur la pratique professionnelle des participants et du formateur, formation progressive en mode participatif
Vidéoprojecteur, support de cours fourni à chaque stagiaire

Modalités de suivi et d'évaluation

Feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur
Exercices de mise en pratique ou quiz de connaissances tout au long de la formation permettant de mesurer la progression des stagiaires
Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de stage
Auto-évaluation des acquis de la formation par les stagiaires
Attestation de fin de formation

Objectifs

Maîtriser toutes les étapes de la préparation à la concrétisation d'une vente
Conduire un entretien de vente avec l'obtention de l'engagement de la part du client
Savoir effectuer des négociations commerciales
Perenniser sa relation client

Programme détaillé

LES BASES DE LA RELATION CLIENT ET DE LA FONCTION COMMERCIALE

La fonction commerciale dans l'entreprise
La psychologie de l'acte d'achat (motivation, décision, etc.)
Apprendre à identifier les profils et motivations de ses clients

ATTITUDES ET TECHNIQUES DE VENTE

Les qualités requises du vendeur performant

La nécessaire maîtrise de son offre et la connaissance de son marché

Les règles de la communication commerciale

- Discernement
- Vocabulaire positif
- Ecoute active et reformulation
- Empathie

Climat de confiance, personnalisation du contact et mise en valeur du client

Les différentes étapes de la vente : prospection, prise de RDV, préparation de l'entretien, déroulement, conclusion, prise de congé, suivi

CONDUIRE ET REUSSIR SES ENTRETIENS

L'importance de la préparation d'un entretien

La nécessaire maitrise de son offre

Se présenter, présenter sa société et son offre

Découvrir les besoins et adapter son argumentation

- Poser les bonnes questions
- Repérer les motivations d'achat
- Distinguer les attentes et les besoins réels

Identifier les freins et les motivations d'achat

NEGOCIATION COMMERCIALE

L'argumentation par la technique CAB (Caractéristiques, Avantages, Bénéfices)

Structurer ses arguments de vente et présenter avantageusement ses solutions

Traiter les objections, engager la négociation, annoncer et défendre son prix

Synthétiser la problématique du client et obtenir son adhésion

S'affirmer en situation difficile, éviter les manipulations

Savoir dire oui, apprendre à dire non

Perfectionner les conclusions de ses ventes

Faire s'exprimer son client

PERENNISER SA RELATION CLIENT

Faire le bilan de ses rendez-vous commerciaux

Identifier les pistes d'amélioration

Suivre l'après-vente et mettre en place les éventuelles actions correctives

Agir et communiquer pour pérenniser sa relation client

Pratiques performantes et erreurs à éviter