



## Objectifs

Préparer un entretien de vente

Identifier et maîtriser les différentes étapes de l'entretien de vente

Améliorer sa communication pour mieux cerner les besoins de son client

## Public

Toute personne qui souhaite connaître et approfondir la démarche d'un entretien de vente en face à face

## Prérequis

Aucun

## Durée

3 jour(s) soit 21 heures

### Connaître le client

- Collecter l'information sur les clients
- Identifier les besoins des clients
- Faire la distinction entre :
  - Le suspect,
  - Le prospect,
  - Le client

### Développer une stratégie de négociation

- Comprendre les composantes de la négociation commerciale
- Préparer une négociation
- Améliorer sa capacité à communiquer
- Connaître la signification des mots
- Identifier des choix, des expressions
- Maîtriser l'empathie relationnelle
- Pratiquer la communication verbale et non verbale

### Maîtriser les outils de communication

- Réaliser la prospection téléphonique
- Répondre à une demande d'un client au téléphone
- Prendre un rendez-vous par téléphone
- Maîtriser la messagerie
- Répondre à une demande d'un client par mail
- Prospecter avec la messagerie
- Prendre un rendez-vous par messagerie

### Préparer et conduire l'entretien avec le client

- Identifier les conditions pour réussir son entretien
- Définir l'objectif de l'entretien
- Identifier des circuits de décision
- Développer une écoute active et recourir à la maïeutique

- Construire son argumentaire
- Se préparer pour faire face aux objections
- Améliorer sa capacité à communiquer
- Reformuler
- Observer le moment d'achat
- Savoir conclure

### Maîtriser le suivi commercial : l'analyse du suivi clientèle

- Rédiger des comptes rendus, des reportings
- Utiliser l'outil informatique (CRM...)

### Modalités pédagogiques

- Apports théoriques et Conseils pratiques
- 80 % de pratique, 20% de théorie
- Exercices d'application et mise en situation
- Un mémento de stage par participant

### Moyens matériels

- Animation à l'aide d'un vidéo projecteur

### Evaluation d'atteinte des objectifs

- Evaluation en début de formation à partir d'un cas pratique
- Evaluation en fin de formation sous forme de QCM

### Validation

- Attestation de stage

### Nombre de stagiaires

- 3 à 8 stagiaires maximum

### Calendrier

- Consultez notre calendrier en interentreprises où contactez-nous

Révélez vos talents

