

Maîtriser les techniques de vente Et les fondamentaux du commerce



Objectifs

Acquérir une méthode de vente structurée

Améliorer sa capacité à communiquer

Public

Salarié qui souhaite maîtriser
les techniques de vente

Prérequis

Aucun

Durée

3 jour 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
- 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

- De 4 à 15 stagiaires maximum

Calendrier

- Consultez notre calendrier en interentreprises où contactez-nous

Révélez vos talents



Besoin d'informations complémentaires ?
05.61.54.52.63 ou service.clients@jcm-solutions.fr

