

Conseiller et vendre en face à face pour fidéliser durablement

Objectifs pédagogiques

- Mener un entretien de vente dans une relation gagnant/gagnant
- Argumenter pour mettre en avant le bénéfice client plutôt que le produit/service
- Optimiser sa communication pour poser les bases d'un dialogue de qualité
- Vendre avec méthode et obtenir ainsi une efficacité commerciale

Public : Tous les collaborateurs cadres, managers d'une entreprise confrontés à un changement et souhaitant développer leurs capacités d'adaptabilité.

Prérequis
Aucun

Durée
2 jours - 14h - présentiel

Participants
6 à 10

Dates intra
Nous contacter

Programme

Journée 1

- Le contexte de l'entretien de vente
 - Démystifier la relation commerciale
 - Définir le rôle et les missions du commercial, être orienté « client »
 - Connaître les phases d'un entretien de vente
- Connaître les clés de succès et outils pour une prise de contact efficace
 - Travailler le fond et la forme de la rencontre
 - Démarrer l'entretien en créant un climat de confiance
 - Les clés pour se présenter
- Découvrir son client/prospect
 - Ecoute, questionnement, reformulation
 - Pratiquer l'écoute active pour rebondir

Journée 2

- Formuler une solution adaptée
 - Argumenter et convaincre par les bénéfices (CAB)
 - Démontrer l'adéquation de la solution au besoin
 - Analyser les leviers de motivation, s'adapter aux différents profils (SONCASE)
- Traiter les objections
 - Différencier les objections et les anticiper
 - Associer le client à la recherche d'une solution
- Conclure et engager le client
 - Repérer les signes d'adhésion et engager le client au bon moment
 - Identifier les actions de fidélisation adaptées, s'inscrire dans le temps et le calendrier client

➡ À l'issue de la formation, les stagiaires seront en mesure de vendre un produit ou un service, de fidéliser, d'assurer le service après-vente.

Mieux vivre le changement : reprendre la main

Méthodes pédagogiques

- Formations/actions s'appuyant sur les expériences des participants
- Progression pédagogique affinée par l'alternance d'exposés interactifs, de travail individuel, d'ateliers sous-groupes, de simulations et de débriefings collectifs
- Intégration de séquences Ludo-pédagogiques (jeux de rôles, simulations) : usage structuré du jeu pour engager, expérimenter en sécurité et ancrer durablement des compétences immédiatement transférables au poste

Moyens pédagogiques

- Exercices transverses et situations spécifiques
- Support de formation synthétique reprenant l'essentiel des apports

Évaluation et validation des acquis

- Évaluation de préformation
- Évaluation des acquis en cours de formation (ateliers de cas pratiques)
- Évaluation de satisfaction des participants à chaud
- Attestation de présence

Inscription

- Validation de l'inscription par bon de commande et convention de formation
- Prise en compte de l'accès aux personnes en situation de handicap, après échanges et ajustements nécessaires

Compétences de la formatrice : Denise Germanaud

- Master Formation – CNAM (2005)
- Master Coach – Institut de Coaching International, Genève (2016)
- 19 années d'expérience pédagogique en conception et animation de stages
- 17 années salariées à des postes transverses et à responsabilités managériales

Vos attestations

- Une attestation d'assiduité est remise au stagiaire ayant participé à l'ensemble de la formation
- Un certificat de réalisation est délivré à l'entreprise