



PROGRAMME DE FORMATION – MALETTE DU DIRIGEANT

MARKETING COMMUNICATION

Module 9 : Fondamentaux des techniques de vente (4j)

OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none">• Connaître l'importance de la relation client• Transformer l'appel téléphonique en entretien• Identifier ses points forts et ses points de vigilance en situation de négociation• Adopter la bonne posture pour atteindre son objectif tout en préservant la qualité de la relation• Préparer ses négociations avec efficacité• Mener ses négociations pour aboutir à une conclusion mutuellement satisfaisante• Mieux gérer les situations de blocage en négociation et sortir des situations tendues
PRE-REQUIS	Aucun
MODALITES D'ACCES A LA FORMATION	Aucune
PROGRAMME DE FORMATION	<p>JOUR 1 : Matin de 9h00 à 12h30 (3.5h)</p> <p><u>La relation client</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Identifier les parties prenantes de la relation commerciale- Comprendre les enjeux de la relation client :<ul style="list-style-type: none">• L'image• Le chiffre d'affaire• La fidélisation- Comprendre les attentes du client- Gestion de la relation client<ul style="list-style-type: none">• Comportement : distinguer l'objectif opérationnel de l'objectif relationnel• Ecoute : établir le contact et favoriser la confiance• Détecter les attentes du client• Mettre en valeur une solution• Accepter critiques et objections <p>Après-midi 13h30 à 17h00 (3.5h)</p> <ul style="list-style-type: none">- Gestion des réclamations et insatisfactions<ul style="list-style-type: none">• Faire face aux situations délicates :<ul style="list-style-type: none">▪ Annoncer un retard, une mauvaise nouvelle▪ Savoir refuser en préservant la relation▪ Gérer un incident, une insatisfaction- Maintenir et valoriser le contact après l'intervention



JOUR 2

Matin de 9h00 à 12h30 (3.5h)

Convaincre vos futurs clients de vous rencontrer

- Préparer sa prospection

- Définir sa cible de prospects
- Constituer son fichier prospects
- Fixer ses objectifs de prospection
- Se mettre en conditions optimales

Après-midi 13h30 à 17h00 (3.5h)

- Techniques de communication téléphonique

- Savoir se présenter et susciter l'intérêt
- Savoir franchir le barrage du secrétariat
- Développer une écoute active
- Détecter les besoins du prospect
- Rédiger son scénario téléphonique
- Se préparer aux objections des prospects

JOUR 3 :

Matin de 9h00 à 12h30 (3.5h)

Entretien de négociation

- Négocier, c'est quoi ?

- La préparation de l'entretien de négociation :

- Les objectifs (court, moyen et long terme)
- Le timing de l'entretien
- Les intérêts communs
- La posture et le déroulement de l'entretien
- Se préparer à répondre aux principales objections
- La conclusion

Après-midi 13h30 à 17h00 (3.5h)

- Les éléments en jeu en négociation

- Les personnes (matrice sur les attitudes fondamentales ; l'interlocuteur convergent, neutre ou divergent)
- Les attitudes relationnelles
- Les facteurs qui contribuent à générer la confiance / les critères de légitimité
- Les pièges de l'argumentation

- Basculer sur la vente

- Développer un argumentaire commercial
- Comprendre les différentes étapes de l'entretien de vente
- Repérer les signaux d'achat du client et amener la négociation du prix



	<p>JOUR 4 : Matin de 9h00 à 12h30 (3.5h)</p> <p><u>Les enjeux de la gestion de situations difficiles</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Reconnaître les types de clients difficiles, et adapter sa posture en conséquence<ul style="list-style-type: none">• Le client arrogant• Le client chronophage• Le client expert, qui croit mieux savoir que vous• Le « bon copain »• Le client pointilleux• Le client râleur/contestataire/protestataire• Le client éternellement insatisfait• Le client versatile• Le client mutique, la communication difficile- Résoudre et désamorcer les situations de conflit <p>Comprendre l'insatisfaction d'un client</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Reconnaître les signes avant-coureurs pour mieux prévenir la situation▪ Analyser les causes de l'insatisfaction du client/les facteurs déclencheurs de mécontentement▪ Comprendre les attentes du client mécontent pour regagner sa satisfaction• Ouvrir le dialogue▪ Pratiquer l'écoute active▪ Clarifier les attentes et les besoins de la personne : la faire parler, reformuler▪ Adopter la bonne attitude pour favoriser la confiance▪ Le choix des mots▪ La posture▪ L'attitude mentale (son état d'esprit)• Rechercher des solutions▪ Clarifier et s'assurer des intentions communes, s'assurer qu'on est sur la même longueur d'ondes▪ Chercher des points d'accord▪ Construire une posture gagnant/gagnant▪ Prendre des engagements concrets (qui fait quoi, quand, comment)• Savoir mettre fin à l'échange <p>Après-midi 13h30 à 17h00 (3.5h)</p> <ul style="list-style-type: none">- Tirer des enseignements des situations de conflits<ul style="list-style-type: none">• Repérer les incidents fréquents• Tirer des conclusions (remise en question de certaines pratiques)• Mettre en place des indicateurs de suivi des réclamations- Mettre en place des procédures, adopter certains réflexes en matière de gestion de conflits
<p>DUREE</p>	<p>4 JOURS – 28 HEURES</p>



PROFIL DES INTERVENANTS	Formateurs experts ayant une expérience en entreprise et dont les compétences d'animation sur cette thématique sont validées par notre service pédagogique. Nom et qualifications du formateur :
EVALUATION	Evaluation en pourcentage avec QCM d'entrée et QCM de sortie avec rapport d'évaluation
NOMBRE DE PARTICIPANTS	1 à 5
DATE	Voir convention de formation
LIEU	INTRA-ENTREPRISE
MOYEN PEDAGOGIQUE	Travail sur des postes de travail et outils logiciel disponible dans l'entreprise – Méthode interactive et intuitive – Support stagiaire
COÛT DE FORMATION	1400 € HT
FORMALISATION A L'ISSUE DE LA FORMATION	Attestation de fin de stage et attestation d'assiduité