



PROGRAMME DE FORMATION – MALETTE DU DIRIGEANT

MARKETING COMMUNICATION

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

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



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



<b>PROFIL DES INTERVENANTS</b>	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 :
<b>EVALUATION</b>	Evaluation en pourcentage avec QCM d'entrée et QCM de sortie avec rapport d'évaluation
<b>NOMBRE DE PARTICIPANTS</b>	1 à 5
<b>DATE</b>	Voir convention de formation
<b>LIEU</b>	INTRA-ENTREPRISE
<b>MOYEN PEDAGOGIQUE</b>	Travail sur des postes de travail et outils logiciel disponible dans l'entreprise – Méthode interactive et intuitive – Support stagiaire
<b>COÛT DE FORMATION</b>	1400 € HT
<b>FORMALISATION A L'ISSUE DE LA FORMATION</b>	Attestation de fin de stage et attestation d'assiduité