

Référentiel des compétences

Module 9 : Fondamentaux des techniques de vente

Compétences à acquérir	Contexte d'apprentissage associé
Objectif n° 1 : Connaître l'importance de la relation client	
<ul style="list-style-type: none"> - Comprendre les enjeux de la relation client - Comprendre les attentes du client - Développer un climat de confiance - Comprendre les bases d'une relation satisfaisante 	<ul style="list-style-type: none"> - Apport théorique et méthodologique du formateur, - Echange avec les stagiaires sur leurs pratiques actuelles, - Fiche mémo « Bonnes pratiques » remise par le formateur. - Etudes de cas collectives, erreurs à éviter - Questionnaire de synthèse - Réponse aux questions au fur et à mesure
Objectif n° 2 : Transformer l'appel téléphonique en entretien	
<ul style="list-style-type: none"> - Découvrir les clés de la communication téléphonique - Mettre en place une préparation efficace, - Se fixer des objectifs, - Baliser les étapes de l'entretien (accroche, proposition, conclusion) - Passer les barrages secrétaires - Prendre RDV - Répondre aux objections - Rester positif et motivé - Relancer par téléphone - Comprendre l'importance du back office : tableaux de bord, mise à jour de la base de données grâce aux informations recueillies 	<ul style="list-style-type: none"> - Apport théorique et méthodologique du formateur, - Echange avec les stagiaires sur leurs pratiques actuelles, - Méthode AIDA - Exercices : Concevoir un argumentaire, mises en situation (simulation), rédaction de réponses aux objections spécifiques au téléphone - Technique du fil rouge - Erreur à éviter - Questionnaire de synthèse - Réponse aux questions au fur et à mesure
Objectif n° 3 : Identifier ses points forts et ses points de vigilance en situation de négociation	
<ul style="list-style-type: none"> - Identifier l'impact de ses représentations en négociation. - Connaître les différents profils de négociateurs et le sien 	<ul style="list-style-type: none"> - Apport théorique et méthodologique du formateur - Méthode SONCAS et profils négociateurs - Exercices : identification du profil des stagiaires, repérer ses points de faiblesses individuel et les contrer - Réponse aux questions au fur et à mesure
Objectif n° 4 : Adopter la bonne posture pour atteindre son objectif tout en préservant la qualité de la relation	
<ul style="list-style-type: none"> - Découvrir la technique des 4C : Connaître, Communiquer, Convaincre, Conclure - Découvrir les premiers mots qui font vendre - Adopter la bonne posture - Les fondamentaux de la communication positive - Développer une écoute active - Préparer la réponse aux objections 	<ul style="list-style-type: none"> - Apport théorique et méthodologique du formateur, - Exercices de mise en situation (simulation), rédaction des premières réponses aux objections - Questionnaire de synthèse - Réponse aux questions au fur et à mesure

Objectif n°5 : Préparer ses négociations avec efficacité	
<ul style="list-style-type: none"> - Analyser le contexte et les enjeux de chacun des partenaires de négociation - Mesurer le rapport de force - Définir ses objectifs et ses marges de négociation. - Préparer ses arguments. - Envisager les échanges possibles et les solutions à creuser pour sortir des blocages. 	<ul style="list-style-type: none"> - Apport théorique et méthodologique du formateur, - Exercice : les stagiaires trouvent les bons arguments chacun dans leur domaine puis réflexion commune. - Méthode des 3C en négociation - Concept MESORE - Fiche mémo sur les points potentiels négociables - Réponse aux questions au fur et à mesure
Objectif n°6 : Mener ses négociations pour aboutir à une conclusion mutuellement satisfaisante	
<ul style="list-style-type: none"> - Clarifier les intérêts de chacun - Comprendre l'attitude gagnant/gagnant - Maîtriser les différentes formes de reformulation - Rechercher un accord mutuellement satisfaisant, recherche de compromis - Conclure un accord pérenne : engager ses partenaires et formaliser un accord 	<ul style="list-style-type: none"> - Apport théorique et méthodologique du formateur - Exercices de mise en situation, réflexion collective - Ecriture de phrases d'accroche et de conclusion de négociation pour se rassurer - Fiche mémo A faire/A éviter - Réponse aux questions au fur et à mesure
Objectif n°7 : Mieux gérer les situations de blocage en négociation et sortir des situations tendues	
<ul style="list-style-type: none"> - Lever les freins d'un partenaire qui bloque la négociation. - Sortir d'un conflit : négocier lorsque la charge émotionnelle est forte. - Repérer les typologies de clients difficiles - Déjouer les tentatives de déstabilisation. - Trouver un accord objectif lorsque les intérêts sont contradictoires. - Apprendre à tirer des enseignements 	<ul style="list-style-type: none"> - Apport théorique et méthodologique du formateur - Exercices de mise en situation, réflexion collective, - Ecriture de phrases d'accroche et de conclusion de négociation pour se rassurer - Fiche mémo A faire/A éviter - Réponse aux questions au fur et à mesure