

MALLETTE DU DIRIGEANT 2019

Marketing et communication

Module 9 : Fondamentaux des techniques de vente :

Objectifs pédagogiques

- 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

Programme

La relation client

- Identifier les parties prenantes de la relation commerciale
- Comprendre les enjeux de la relation client :
 - o L'image
 - o Le chiffre d'affaire
 - o La fidélisation
- Comprendre les attentes du client
- Gestion de la relation client
 - o Comportement : distinguer l'objectif opérationnel de l'objectif relationnel
 - o Ecoute : établir le contact et favoriser la confiance
 - o Détecter les attentes du client
 - o Mettre en valeur une solution
 - o Accepter critiques et objections
- Gestion des réclamations et insatisfactions
 - o Faire face aux situations délicates :
 - ✓ 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

Convaincre vos futurs clients de vous rencontrer

- Préparer sa prospection
 - o Définir sa cible de prospects
 - o Constituer son fichier prospects
 - o Fixer ses objectifs de prospection
 - o Se mettre en conditions optimales
- Techniques de communication téléphonique
 - o Savoir se présenter et susciter l'intérêt

La CCI Rochefort et Saintonge (CCIRS) se réserve le droit d'adapter les informations de cette fiche.
La CCIRS est un organisme de formation :

- enregistré sous le numéro : 5417 P00 1017
- certifié « Facilitateur en Acquisition de Compétences » sous la référence : CPS FAC 041

- o Savoir franchir le barrage du secrétariat
- o Développer une écoute active
- o Détecter les besoins du prospect
- o Rédiger son scénario téléphonique
- o Se préparer aux objections des prospects

Entretien de négociation

- Négocier, c'est quoi ?
- La préparation de l'entretien de négociation :
 - o Les objectifs (court, moyen et long terme)
 - o Le timing de l'entretien
 - o Les intérêts communs
 - o La posture et le déroulement de l'entretien
 - o Se préparer à répondre aux principales objections
 - o La conclusion
- Les éléments en jeu en négociation
 - o Les personnes (matrice sur les attitudes fondamentales ; l'interlocuteur convergent, neutre ou divergent)
 - o Les attitudes relationnelles
 - o Les facteurs qui contribuent à générer la confiance / les critères de légitimité
 - o Les pièges de l'argumentation
- Basculer sur la vente
 - o Développer un argumentaire commercial
 - o Comprendre les différentes étapes de l'entretien de vente
 - o Repérer les signaux d'achat du client et amener la négociation du prix

Les enjeux de la gestion de situations difficiles

- Reconnaître les types de clients difficiles, et adapter sa posture en conséquence
 - o Le client arrogant
 - o Le client chronophage
 - o Le client expert, qui croit mieux savoir que vous
 - o Le « bon copain »
 - o Le client pointilleux
 - o Le client râleur/contestataire/protestataire
 - o Le client éternellement insatisfait
 - o Le client versatile
 - o Le client mutique, la communication difficile
- Résoudre et désamorcer les situations de conflit
 - o Comprendre l'insatisfaction d'un client
 - ✓ 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
 - o Ouvrir le dialogue
 - ✓ Pratiquer l'écoute active

La CCI Rochefort et Saintonge (CCIRS) se réserve le droit d'adapter les informations de cette fiche.
La CCIRS est un organisme de formation :

- enregistré sous le numéro : 5417 P00 1017
- certifié « Facilitateur en Acquisition de Compétences » sous la référence : CPS FAC 041

- ✓ 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
- Tirer des enseignements des situations de conflits
 - 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

Durée

4 jours, 7 heures par jour, soit 28 heures de formation

Dates et lieux

21 mai, 6 et 7 juin, 1^{er} juillet 2019 à Rochefort et Saintes

14, 15, 21, 22 novembre 2019 à St-Jean-d'Angely

Possibilités de sessions supplémentaires

Coût pédagogique

1400 € net de taxe

Effectifs

Mini : 3 - Maxi : 15

Intervenants

Stéphanie Pietre - Cabinet Alterela : consultante-formatrice en business développement

Stéphane Maitrehut, coach formateur en commerce et management; Patrick Cazeil, formateur en techniques commerciales

Moyens pédagogiques

Méthodologie alliant les apports théoriques, interactivité et échanges d'expériences, illustration par des exemples concrets et des exercices pratiques de mise en situation. Mise à disposition d'ordinateur portable. Equipements pédagogiques : vidéo projection, paperboard. Clé USB remise.

Modalités de certification

Attestation d'assiduité de formation

Evaluation de la formation

Evaluation de la satisfaction « à chaud » sous forme de questionnaire

Evaluation des compétences acquises sous forme de quiz

La CCI Rochefort et Saintonge (CCIRS) se réserve le droit d'adapter les informations de cette fiche.

La CCIRS est un organisme de formation :

- enregistré sous le numéro : 5417 P00 1017
- certifié « Facilitateur en Acquisition de Compétences » sous la référence : CPS FAC 041