

Réussir ses entretiens de vente

Durée : 2 jours

Objectifs pédagogiques

- Maîtriser toutes les étapes de l'entretien de vente
- Déjouer les pièges dans la relation client en face à face

Méthodes pédagogiques

- Méthode active s'appuyant sur l'expérience et les pratiques des participants
- Apport de connaissances et apprentissage de techniques
- Mises en situation
- Ateliers pratiques : élaboration d'outils d'aide à la vente (fiches prospects, dossiers clients, argumentaires, plan de découverte)
- Livret pédagogique

Programme détaillé

- **Le modèle de vente situationnelle**
 - ✓ Identifier les niveaux de volonté d'achat des clients et mettre en rapport le style et les techniques de vente correspondants
- **Le style de vente présentatif**
 - ✓ Susciter l'intérêt et obtenir l'accord du client/prospect sur une démarche d'entretien de vente par une présentation claire, attractive, annonçant l'objet de la visite
 - ✓ Traiter les objections de début d'entretien pour poursuivre le processus de vente
- **Le style de vente persuasif**
- **La découverte :**
 - ✓ Faire exprimer au client/prospect des besoins, des désirs d'amélioration de sa situation existante par une méthode de questionnement précise et complète
- **L'argumentation :**
 - ✓ Convaincre le client/prospect par une argumentation
 - ✓ En rapport avec le SONCAS et les besoins reconnus
 - ✓ En utilisant la technique du CAB

- **Le style de vente conclusif**

- ✓ Demander l'engagement du client au moment opportun et de la façon la mieux adaptée
- ✓ Répondre aux objections après les avoir identifiées
- ✓ Savoir annoncer le prix
- ✓ Traiter l'objection prix
- ✓ Identifier les techniques d'acheteur
- ✓ Mettre en œuvre les techniques et comportements de négociation

- **Le style de vente fidélisant**

- ✓ Evaluer le niveau de satisfaction du client et établir un plan d'action de fidélisation à long terme

- **Synthèse**

- ✓ Faire le bilan de l'entretien et mettre en place des actions appropriées