



2 jours / 14h
08h-12h et 13h-16h



INTER : 55.000 CFP par participant.



Public Commerciaux, représentants, vendeurs

Pré requis : Expérience de 6 mois minimum dans le poste.



Pédagogie active

Formation action. Méthodes interrogative et active : Activités pédagogiques pratiques (échange d'expérience, jeu-cadre de Thiagi, exercices d'application et mise en situation issus du milieu professionnel des apprenants) et apports théoriques (sous forme de brefs exposés). Travail individuel, en sous-groupe et en groupe.



Experte en relation client, communication et management.

Titulaire du diplôme de formateur professionnel pour adulte. Gérante d'une société de conseil, Françoise enrichit sa pédagogie des réalités du terrain.



Sophie / Sylvie

Tel. 410 400

Info@scienteo.com

s.molinier@scienteo.com

Relation Client

Les techniques de vente

Objectifs

- Définir les fondamentaux de la relation commerciale
- Préparer son entretien de vente et les outils associés
- Mettre en œuvre les techniques professionnelles à chaque étape de la vente

Déroulé pédagogique

- **Définir fondamentaux de la relation commerciale : savoir-faire et savoir-être**
 - Agir avec méthode : structurer son approche commerciale
 - Adapter son comportement : établir une relation positive et constructive

Atelier « A la recherche des 4 C... »

- **Préparer son entretien de vente et les outils associés**
 - Identifier les enjeux et les objectifs des acteurs de la relation commerciale
 - Situer le contexte de l'action commerciale : le marché, la concurrence et son offre commerciale
 - Comprendre le comportement du client : ses besoins, ses attentes et ses motivations
 - Définir les étapes de l'entretien de vente : la méthode des 6C et les techniques associées
 - Se doter des outils d'aide à la vente : le plan de questionnement et l'argumentaire de vente

Exercice d'application « En route vers son client... »

- **Mener un entretien de vente efficace**
 - Se fixer des objectifs : qualitatifs et quantitatifs, complémentaires et de repli
 - Appliquer les techniques de communication : écoute active, questionnement et reformulation
 - Accueillir et prendre en charge le client : la règle des 4x20
 - Découvrir son client : le plan de découverte et les techniques de questionnement
 - Argumenter en fonction du bénéfice client : l'argumentaire CAB, le vocabulaire SONCAS
 - Traiter les objections : le processus de traitement et focus sur l'objection « prix »
 - Conclure la vente : le moment de conclure et la prise de congé
 - Assurer le suivi après la vente : le respect des engagements et l'entretien de la relation client

Mise en situation : simulation d'un entretien de vente.

Modalité d'évaluation :

L'évaluation des acquis se fait tout au long de la formation au travers d'exercices d'application et en fin de formation par une mise en situation avec une grille d'observation critériée.