

### Objectifs de formation

A l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

- Préparer ses entretiens de vente
- Conduire efficacement un entretien de vente en respectant la méthodologie et ses différentes étapes de la prise de contact à la conclusion
- Appliquer les techniques essentielles lors de chacune de ses étapes pour augmenter ses chances de succès
- Poser les bonnes questions pour susciter l'intérêt du client et les mettre en valeur, les argumenter et répondre aux objections du client.
- Identifier le rôle, l'influence et le besoin de chacun des acteurs de la décision.

### Pour qui ?

Vendeurs, technico-commerciaux débutants ou ayant besoin d'un référentiel méthodologique

### Principaux thèmes étudiés au cours de la formation

- **Le concept de la vente, réponse aux besoins du client, mise en mouvement du client vers une de mes solutions**
- **Les 4 étapes fondamentales et les 6 CO.**
- **Contact – Confiance**
  - ▶ Quand et comment démarrer l'entretien
  - ▶ Etablir le lien avec un nouvel interlocuteur,
  - ▶ Poser l'objectif et le cadre de l'entretien, le valider avec son interlocuteur
- **Connaître – Comprendre**
  - ▶ Pourquoi découvrir :
    - Pour réaliser l'offre technique et commerciale
    - Pour découvrir les ressorts de décision qui seront utilisés lors de l'argumentation.
  - ▶ Que découvrir :
    - La situation, les besoins rationnels et les motivations du client, leur hiérarchie,
    - Le FEDAU<sup>®</sup> : le processus et les acteurs de l'achat, leur influence, les besoins liés à leur rôle dans l'achat
  - ▶ Comment découvrir :
    - Les 3 phases : Découvrir, (faire) préciser et clarifier, synthétiser et (faire) valider.
    - Les 4 outils : Les différents types de questions, la reformulation, le silence, l'écoute empathique
    - Les pièges à éviter
- **Convaincre : Présentation de l'offre**
  - ▶ L'objectif : Donner envie au client. Faire le lien entre ses besoins et les caractéristiques de son offre
  - ▶ Comment argumenter en présentant les bénéfices de son offre avec la méthode CAB<sup>2</sup> + P
  - ▶ Traiter les objections :
    - Identifier les objections « fausse barbe », de négociation et les objections sincères
    - Traiter les objections sincères en fonction de leur cause : malentendu, doute, indifférence, réelle
    - Traiter l'objection prix
- **Conclure**
  - ▶ Conclure un entretien ou conclure une vente
  - ▶ Quand conclure ? Détecter les signaux d'engagement et les signaux de vigilance
  - ▶ Comment conclure : Des techniques de conclusion
- **Préparer son entretien**
  - ▶ Les 4 questions fondamentales pour déterminer son objectif
  - ▶ Les informations préalables

### Méthode pédagogique

Basé sur une participation active de chacun, la formation allie les apports théoriques et les exercices pratiques, jeux de rôles filmés qui facilitent l'appropriation des techniques enseignées.

### Durée :

3 jours de préférence en 2 jours +1 permettant la mise en pratique entre les deux sessions.