

Formation

Techniques commerciales pour non commerciaux

Best

Durée : 2 jours (14h heures)

+ forfait repas à 40€

Intra et sur-mesure : nous consulter

Public

Collaborateurs sans expérience préalable de la vente, étant en contact téléphonique ou physique avec le client. Tout collaborateur souhaitant développer son esprit commercial et/ou comprendre la logique d'une démarche commerciale.

Prérequis

Aucun

Programme de la formation

1. Adopter la posture du commercial

Découvrir, au-delà des apparences, ce qu'est vraiment l'esprit commercial. Apprendre à se présenter et nouer le contact. Les points à respecter pour présenter sa société. Apprendre à se présenter à un client : les différences par rapport au prospect. Proposer un plan d'entretien à son client. Observer, savoir écouter, questionner et savoir reformuler. Décoder les comportements de son client : posture, gestes, voix, regard, expression du visage. Connaître son offre et savoir en parler. Utiliser le référencement pour découvrir de nouveaux prospects.

2. Préparer ses entretiens

Se fixer des objectifs ambitieux et réalistes Maîtriser en toute circonstance la présentation de son entreprise et de son offre Maîtriser la phrase d'accroche (prise de rendez-vous) Construire l'argumentation Prévoir les objections et les réponses

3. Maîtriser les différentes phases de l'entretien

Prendre contact (faire bonne impression, donner une image de soi et de son entreprise professionnelle) Découvrir son client (identifier les besoins, les motivations et les leviers de motivation client, poser des questions lors de la phase de découverte, créer un climat de confiance et le sécuriser, prendre le temps de reformuler les réponses de son interlocuteur (centrage, écho...) S'adapter à son interlocuteur (langage verbal et corporel) Faire une proposition adaptée et l'argumenter : mettre en avant les avantages et les bénéfices

de la solution Répondre efficacement aux objections Connaître les points négociables, non négociables, les limites Confirmer les points d'accord et laisser une dernière impression positive

4. Développer un argumentaire

Construire un argumentaire avec l'outil SONCAS. S'appuyer sur les besoins identifiés. Développer les arguments correspondant aux besoins exprimés : l'argumentation sélective. Savoir mettre en avant les points forts de votre offre. Écouter et accepter les objections du client. Rebondir sans agressivité. Savoir conclure l'entretien. Repérer les signaux positifs émis par l'interlocuteur.

5. Gérer les situations difficiles

Maîtriser ses émotions sans se déstabiliser face au client Les mécanismes du stress Les techniques pour mieux le gérer Évoluer d'une logique "problème" à une logique "solution"

Objectifs

- Adopter la posture du commercial
- Maîtriser les étapes de la vente
- Dépasser ses a priori sur l'approche commerciale
- Maîtriser les étapes d'un entretien centré sur les besoins et attentes client
- Argumenter en bénéfices pour son interlocuteur/client
- Animer une présentation structurée et dynamique de son offre

Modalités pédagogiques

- Formation 100% opérationnelle
- Entraînement à des entretiens destinés à découvrir des besoins.
- Entraînement sur l'argumentaire : développer un argumentaire sur un produit ou une offre puis exposer deux arguments du SONCAS en fonction de besoins exprimés.
- Débriefing collectif.
- Jeux de rôle et mises en situation suivis d'un débriefing de groupe sur les techniques mises en œuvre.
- Travail sur les cas proposés par les participants
- Apprentissage de méthodes de vente pour réussir à vendre des produits plus facilement.

Modalités d'évaluation

- Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen d'auto-évaluation, de QCM, mises en situation, travaux pratiques...
- Évaluation dès la fin de la formation, pour mesurer votre satisfaction et votre perception de l'évolution de vos compétences par rapport aux objectifs de la formation.
Avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site.
- Suivi des présences et remise d'une attestation individuelle de formation.