

Objectifs

Acquérir les principes fondamentaux de la communication professionnelle.
Être à la fois technicien, commercial et gestionnaire.
Comprendre les méthodes et le comportement d'achat des interlocuteurs
Pratiquer l'écoute active dans la phase de découverte du projet
Élaborer l'offre avant de négocier
Acquérir les techniques de négociation en les adaptant aux besoins spécifiques exprimés par le client

Public visé / Pré-requis

Commerciaux ou responsables d'entreprise chargés d'accompagner le client dans la réalisation de son projet

Profil Formateur

Consultant en Commercial, Marketing et Vente

Moyens

Tests personnels.
Apports didactiques.

Analyse de l'offre écrite.
Apports techniques appropriés comblant les lacunes de chacun.

Programme

Comment définir la fonction du commercial dans l'accompagnement du projet ?
Qu'appelle-t-on client ?

Se préparer à rencontrer le client

Les fondamentaux de la communication professionnelle
Connaître les phénomènes intervenant dans la communication
Savoir discerner les obstacles
Savoir optimiser son écoute
Savoir écouter et reformuler pour valider
Les compétences du commercial en biens d'équipement et en services

Comportement d'achat

Variables individuelles et sociologiques
Schéma de la prise de décision
Structures de la motivation
Le téléphone
La prise de contact avec un client potentiel
Connaître son client pour préparer sa vente
L'offre écrite et le devis
L'état d'esprit de la négociation commerciale
Convaincre son client de la qualité de l'offre
L'art de faire acheter
Les désaccords - les objections
Les cas difficiles : réticence, agressivité, silence...

Conclusion et suivi

Conclure son entretien
Prendre congé en laissant une image positive
Après la commande
Assistance après vente
Le traitement des réclamations
Analyser la réclamation point par point
Choisir des formulations positives
Verrouiller les points d'accord et mettre en valeur la solution
Adopter les comportements qui fidélisent le client
Maintenir la relation et anticiper les nouveaux besoins

Comment trouver de nouvelles affaires ?