



TECHNIQUES COMMERCIALES

DUREE :

3 jours

PUBLIC :

Commerciaux

PREREQUIS :

Aucun

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :
Savoir appréhender la réponse de façon adaptée
Gagner en assurance
Acquérir les réflexes de traitement des objections
Maîtriser la prospection téléphonique
Maîtriser la prospection physique
Exercer un suivi rigoureux
Adapter ses techniques de vente à chaque situation client

MOYENS

PEDAGOGIQUES :

Apports théoriques et pratiques, jeux de rôles, mise en situation.

*Moyens humains :
Formateur expert dans le domaine.*

NOTRE PLUS SMV ACADEMY :

Accompagnement avant, pendant et après la formation par nos formateurs.

MODIFIER SON APPROCHE DES OBJECTIONS DU CLIENT

- ▶ Identifier ce qui se passe pour le commercial confronté à des objections
- ▶ Comprendre l'objection du point de vue du client
- ▶ Dissocier l'objection émise par le client de la dimension relationnelle

DEPASSER LES OBJECTIONS « PRETEXTES » POUR MIEUX REBONDIR

- ▶ Décrypter le non-verbal du client pour repérer les objections « prétexte » pour mieux rebond
- ▶ En prospection téléphonique, rebondir sur l'objection « prétexte » pour obtenir un rendez-vous
- ▶ En face-à-face client, rebondir sur l'objection « prétexte » pour inciter le client à s'exprimer

TRAITER EN PROFONDEUR LES OBJECTIONS DE L'ACHAT

- ▶ Creuser l'objection pour en comprendre l'origine
- ▶ Reformuler l'objection pour que le client sente qu'elle est bien prise en compte et acceptée
- ▶ Argumenter pour rassurer le client
- ▶ Contrôler que l'objection est bien levée

REBONDIR SUR L'OBJECTION « PRIX » POUR MIEUX ARGUMENTER SON OFFRE

- ▶ Valoriser toutes les composantes de son offre
- ▶ Isoler la variable prix

MAITRISER LA PROSPECTION TELEPHONIQUE

- ▶ Découvrir les clés de la communication téléphonique
- ▶ Prendre RDV
 - Techniques et méthodes
- ▶ Baliser les étapes de l'entretien
- ▶ Construire la phase d'accroche
- ▶ Passer les barrages secrétaires
- ▶ Répondre aux objections
 - Objections prix / disponibilité / qualité
- ▶ Savoir conclure positivement

MAITRISER LA PROSPECTION PHYSIQUE

- ▶ Conduire un premier entretien
- ▶ Identifier les principes de la communication

▶ Découvrir la technique des 4C :

- Connaître
- Communiquer
- Convaincre
- Conclure

- ▶ Découvrir les étapes clés de l'entretien
- ▶ Développer un climat de confiance
- ▶ Savoir être à l'aise pour mettre à l'aise
- ▶ Découvrir les premiers mots qui font vendre

EXERCER UN SUIVI RIGOUREUX

- ▶ Elaborer une liste des clients potentiels
- ▶ Relancer téléphoniquement pour vendre ou reprendre un RDV
- ▶ Suivre régulièrement les prospects
- ▶ Qualifier en permanence les informations recueillies

TECHNIQUES DE VENTE

- ▶ Comprendre les besoins du client
 - Intégrer les enjeux de la relation commerciale
 - Comprendre ses mécanismes
 - Optimiser la relation client
 - Fidéliser les clients
 - Promouvoir l'image de la collectivité
- ▶ Connaître et développer son potentiel commercial

- Identifier ses points forts (comportement, technique, relationnel...)
- Mettre l'accent sur ses atouts

▶ Atelier pratique par jeux de rôle INTEGRER LES TECHNIQUES DE VENTE POUR RENFORCER SON EFFICACITE

- ▶ La rencontre client
 - Affiner son questionnement
 - Bâtir une argumentation orientée client
 - Choisir les mots justes
 - Traiter judicieusement les objections
 - Négocier des solutions « gagnant-gagnant »
 - S'adapter aux différents profils clients
 - Améliorer son diagnostic par une écoute active
 - Bien gérer les difficultés de la relation client

• **Evaluation de fin de formation**

V1.25/02/2022