

Programme "La vente au comptoir"

Contexte La négociation commence lorsque, sur votre marché, s'affrontent des produits et des services similaires ou identiques, possédant les mêmes caractéristiques techniques et vendus au même prix, voire moins chers.

Public Toute personne exerçant le métier de vendeur.

Pré-requis Connaître les notions de base des techniques de vente.

Durée 3 jours soit 21 heures (2 jours consécutifs +1).

Coût En inter : 1470 € HT/personne, sur la base d'un groupe de 8 stagiaires maximum.
En intra et sur mesure, nous consulter.

Objectifs généraux : Acquérir ou développer des méthodes efficaces de vente en face à face.

Objectifs pédagogiques

- Maîtriser l'écoute active.
- Savoir argumenter.
- Découvrir les besoins du client.
- Répondre aux objections.
- Fidéliser le client.
- Réaliser des ventes additionnelles.

Méthodes et Outils pédagogiques

- Jeux de rôle filmés pour :
 - Prendre conscience des habitudes, automatismes et croyances,
 - Appliquer et mieux mémoriser la méthode.
- Travaux individuels ou en groupes pour définir et construire des outils d'aide à la vente, spécifiques à l'entreprise.
- Evaluation des connaissances en début et fin de formation.
- A l'issue de la formation, sont remis au stagiaire :
 - Un support de cours reprenant l'essentiel des notions abordées,
 - Une attestation de formation mentionnant les résultats de l'évaluation.

Contenu pédagogique

I. Test initial d'évaluation

- Définir un avantage
- Définir un argument

II. Accueillir le client

- La tenue et le comportement adaptés
- Faire patienter le client
- Créer un climat de confiance
- Savoir communiquer
- Pratiquer l'écoute active
- Identifier le décideur

III. Découvrir les besoins

- Utiliser les bonnes questions
 - * Questions ouvertes
 - * Questions fermées
 - * Questions alternatives
 - * Questions relais
 - * L'acceptation conditionnelle
 - * La reformulation
- Susciter les besoins
 - * Promos
 - * Actions commerciales

IV. Adapter l'argumentation

- Définir un besoin
- Définir une caractéristique

V. Répondre aux objections

- Réfléchir et adapter une réponse cohérente
- Comprendre la véritable nature de l'objection
- Gérer l'objection

VI. Négocier

- La crainte du prix
- Savoir dire "non"
- Le "oui" à quel prix
- Le temps d'entretien
- Gérer le conflit

VII. Conclure

- Les signaux d'achat
- Obtenir des efforts physiques
- Obtenir des efforts intellectuels

VIII. Créer et pérenniser la relation

- Le geste commercial
- Faire grandir la relation commerciale

IX - Test final d'évaluation