

## 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