

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** Aucun.
- 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 opérationnels / Aptitudes et compétences visées

- Pratiquer l'écoute active.
- Savoir argumenter.
- Découvrir le besoin 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

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
- Définir un avantage
- Définir un argument

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