

Programme formation Maîtriser les techniques commerciales fondamentales

Sur 2 jours Durée : 14h00



Public cible/

- Toute personne souhaitant entreprendre une carrière commerciale ;
- Employés d'un service administratif ;
- Vendeurs sédentaires ;
- Techniciens ;

Pré-requis/

- Aucun prérequis nécessaire pour suivre la formation techniques de vente

Méthodes pédagogiques pour le stage Maîtriser les techniques de vente/

- Apports théoriques et pratiques ;
- Réflexions de groupe guidées par l'animateur ;
- Training vidéo (jusqu'à 50% du temps de formation) ;
- Support de cours formation techniques de vente.

Formation technique de vente : maîtriser les techniques commerciales fondamentales :

Parce que les techniques de vente s'apprennent aussi, nous vous proposons, à travers ce programme de formation sur les fondamentaux de la vente, de voir ou revoir les techniques commerciales standard permettant d'assurer des entretiens efficaces en BtoB. Cette formation technique de vente pourra être accompagnée, dans le cadre d'une formation techniques de vente sur mesure, d'une journée d'accompagnement sur poste ou d'une journée de retour sur expérience.

Objectifs pédagogiques de la formation Maîtriser les techniques de vente :

- Acquérir très vite la notion de culture commerciale en développant son efficacité commerciale de la préparation à la conclusion ;

- Connaître et adopter les bonnes postures lors de ses rendez-vous commerciaux : travailler sa communication commerciale ;
- Procéder, avec méthode, au déroulement de son entretien de vente ;
- Développer son leadership relationnel en face à face, renforcer sa force de persuasion en clientèle.

Introduction à la formation technique de vente : retour sur les notions de la vente en BtoB et de la relation commerciale :

- Apprendre à identifier les compétences indispensables pour être un bon vendeur, qu'est-ce que la vente ? (Produits, services, etc.) ;
- Qu'est-ce que la relation client ? Comprendre le principe de la relation commerciale, en quoi mon attitude peut-elle favoriser une vente ?
- Quelles sont les étapes de la vente en BtoB ? Quelles différences avec le BtoC ?

Assurer la préparation d'un entretien commercial ou d'une visite client avec méthode

- Cerner les enjeux d'un rendez-vous clientèle réussi ;
- Savoir définir des objectifs qualitatifs et quantitatifs ambitieux et réalistes (Présentation ou validation de closing) ;
- Apprendre à collecter les informations sur l'entreprise et son interlocuteur (historique, chiffres, enjeux, etc.) ;
- Préparer son mental et son apparence, travailler sa communication (Image et Dress-Code).

Appréhender les savoir-faire et savoir-être du commercial d'aujourd'hui : travailler sa communication

- Contrôler ses attitudes (l'importance du non verbal), parler positivement (le verbal) : La communication orale et non verbale ;
- Réussir son premier contact : Savoir créer un climat de confiance et d'empathie dès les premières secondes ;
- Retour sur la communication non verbale : l'image que je renvoie ;
- Comment travailler sa synchronisation verbale et non verbal, un pas vers le succès ?
- Comprendre ce qu'est le sens du service pour assurer une relation sereine ?

Appréhender les étapes de la vente ou comment conduire un entretien de vente efficace en BtoB :

- L'importance des premières minutes : savoir se présenter à l'accueil, patienter et observer => pourquoi ?
- La prise de contact : Créer un espace d'échange propice à la vente lors des premières minutes ;
- Se synchroniser vite et s'adapter avec son interlocuteur avec efficacité selon la situation ;
- Alternier position haute et position basse pour bien communiquer ;
- Conduire et maîtriser l'entretien de vente ;
- Introduire l'entretien : se présenter, présenter les objectifs, le déroulé et la durée de l'échange ;
- Présenter de façon attractive son entreprise et son offre au format « pitch elevator » ;
- Maîtriser les techniques permettant d'assurer la découverte client avec efficacité ;
- Rappel sur le trio : écoute / questionnement / reformulation ;
- Travailler son argumentation commerciale, répondre aux objections courantes ;
- Déterminer le profil de vos clients et adapter son argumentaire ;
- Retour sur le SONCAS pour mieux comprendre le fonctionnement de ses clients ;
- Découvrir les besoins du client avec méthode : les besoins fonctionnels et émotionnels ;
- Retour sur le questionnement : Oser questionner pour bien comprendre les attentes ;
- Faire une offre argumentée, présenter son produit, rassurer son client sur la qualité ;
- Les grands principes de l'argumentation ou de la présentation (Caractéristiques, Avantages, Preuves) ;
- Connaître et maîtriser les différents types d'objections pour traiter les objections avec méthode et efficacité ;
- Identifier les techniques de réfutation des objections, travailler les objections les plus courantes ;
- Savoir repérer les freins à l'achat et les signaux d'achat ;
- Apprendre à conclure et prendre congé : connaître les bonnes pratiques ;
- Réaliser une conclusion ou un closing commercial avec méthode ;
- Prendre congé en assurant un contact positif, engager un suivi avec son interlocuteur.

Training vidéo sur les techniques de vente et les techniques commerciales

- Une mise en situation virtuelle à partir de jeux de rôles proposés par l'animateur et/ou à partir du quotidien des participants ;
- Enregistrement par vidéo des entretiens, ensuite analysés puis commentés par les participants et le consultant.



TB formation Organisme de formation

Responsable pédagogique : Thierry BIDAUX 06.84.98.17.22

Suivi :

- Chaque participant signera par demi-journée une feuille d'émargement, également signé par le formateur.