

LA VENTE ADDITIONNELLE POUR LES NON-COMMERCIAUX

COMMERCIAL
VENTE

Les mots pour faire acheter

Avant j'étais souvent déstabilisée face à un client [...] Cette formation m'a permis de gagner en assurance dans la conduite de mes entretiens et de réaliser des ventes complémentaires.

Sandrine (chef de projet client)



2 jours soit 14 heures



8 personnes maximum



Formation intra

PUBLIC

- Expert juridique, comptable, financier, informatique, logistique, bâtiment, agricole.
- Collaborateur technique, gestion, maintenance, installation, livraison, construction, SAV, ADV.
- Toute personne en relation avec le public, la clientèle sans expérience préalable de la vente.

OBJECTIFS

A l'issue de la formation, les participants sauront :

- Donner une nouvelle dimension à leurs contacts ;
- Mettre en valeur leur potentiel pour oser proposer ;
- Structurer leur approche et argumenter avec naturel.

MÉTHODE

- Découverte et assimilation des 3 étapes de l'entretien commercial à partir de mises en situation (= 60 % du temps de formation).
- Approche simple et pragmatique adaptée à la vente « courte » pour des produits / services « simples ».
- Point individuel et collectif.



Réf. VANC

PROGRAMME

Démystifier la vente

- Quelles sont les attentes et les motivations de la clientèle ?
- Quels sont les points forts de mon entreprise sur son marché ?
- Quels sont mes atouts en étant « non-commercial » ?

Le rapport

- **La prise de contact** (les mots, les attitudes...) comment créer un rapport de confiance dès les premiers instants, se mettre en harmonie...
- **La découverte :**
 - Savoir faire parler le client sur ses besoins complémentaires et sur ses motivations ;
 - L'art du questionnement ;
 - Savoir écouter ;
 - L'importance de la reformulation.
- **L'offre :**
 - Savoir présenter un produit ;
 - Un service ;
 - Quelle est la différence entre un argument et un avantage ;
 - Savoir présenter l'offre en mettant en avant le bénéfice client ;
 - Répondre aux objections, engager à la décision, proposer un essai, prendre date...