

CC-017 - TRAITER LES OBJECTIONS DANS L'ACTE COMMERCIAL – 2 JOURS

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Acquérir des méthodes et techniques de vente par téléphone
- Qualifier un fichier prospection pour préparer les ventes
- Développer ses performances commerciales
- Maîtriser les différentes étapes de la vente par le traitement des objections, l'argumentation

PUBLIC : toute personne ayant en charge le développement commerciale de l'entreprise : commerciaux et autres personnels de la fonction commerciale impliqué dans la prospection commerciale et souhaitant développer ses techniques de vente.

PROGRAMME

La communication verbale et non verbale

- Les compétences relationnelles et les attitudes pour une bonne communication
- L'écoute active, l'utilisation du vocabulaire, la gestion des émotions/faits

La structure idéale d'une relation commerciale - entraînements

- La structure idéale d'un acte commercial : la préparation, l'introduction, la découverte, l'argumentation, la réponse aux objections, la conclusion
- La découverte des besoins
- Les techniques de questionnement - ouvertes (dirigées et semi dirigées) - conditionnelles (ouvertes et fermées)
- L'entonnoir de découverte et les zones de découverte
- La technique du FOCA

Les argumentaires de vente – exercices pratiques

- Les 2 dimensions d'un argument,
- La différence entre avantage et argument,
- La définition d'un besoin,
- Les motivations d'achat et la typologie des interlocuteurs

Le traitement et la réponse aux objections – exercices pratiques

- Les familles d'objections : contre le besoin, contre la preuve, contre l'utilisation, contre le prix, contre l'entreprise et pour la concurrence
- Le moment pour traiter une objection

Le suivi de la vente par téléphone

- La qualité du fichier clients – prospects
- Les relances et le tableau de bord de suivi des résultats

PRIX - Coût formation / stagiaire : **600 € HT et TTC**

PRINCIPE MÉTHODOLOGIQUE

Par groupes de travail, les participants définissent leur argumentaire de vente, les caractéristiques techniques de leurs produits, les réponses aux objections.

Le travail est réalisé à partir d'un fichier client personnel ou d'un fichier fictif, pour simuler une analyse de portefeuille.