



Maîtriser les techniques de vente

DURÉE : 2 jours code web MTV

16h en présentiel (déjeuners de travail inclus) | 14h à distance

PRIX : 890 € HT (1 068 € TTC)



En ajoutant une journée "atelier de certification", votre formation deviendra éligible au **Compte Personnel de Formation (CPF)**.

Plus d'infos >> www.performances.fr >> code web : **PCMTV**

DURÉE TOTALE (avec option) : 3 JOURS

PRIX TOTAL (avec option) : Prix : 1490 € HT (1788 € TTC)



PARTICIPANTS

COLLABORATEURS EN CONTACT DIRECT AVEC LES CLIENTS - COMMERCIAUX ET VENDEURS SOUHAITANT FAIRE ÉVOLUER LEURS PRATIQUES VERS L'APPROFONDISSEMENT DES RELATIONS CLIENTS.

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.



OBJECTIFS

- ▶ Comprendre les mécanismes, visibles et invisibles, d'une relation commerciale et les leviers d'un acte d'achat.
- ▶ Développer son écoute pour élargir sa compréhension et faire évoluer la qualité de ses échanges.
- ▶ Contribuer à la conclusion d'une vente ou d'une négociation en adoptant les postures adéquates.
- ▶ Savoir se dissocier de ses émotions et de ses automatismes relationnels pour éviter les dérapages.

Programme

Maîtriser les mécanismes de la relation client

- ▶ Réussir son premier contact : oser la bonne humeur ; s'exprimer de façon claire, convaincante et rassurante ; présenter positivement son entreprise.
- ▶ Développer des relations personnelles à forte "valeur ajoutée" : analyser les aspects efficaces et inefficaces de son style relationnel.
- ▶ Construire des relations durables : comment fidéliser un client (au-delà des incidents inévitables).
- ▶ Coordonner son action avec celle des commerciaux : clarifier les objectifs, les rôles, les marges de manoeuvre ; rencontrer un client en binôme avec un commercial.

Entrer dans le référentiel du client

- ▶ Recueillir des informations commerciales : préparer ses entretiens, poser les questions pertinentes, clarifier les implicites, faire émerger les non-dits, motiver un client pour qu'il aille jusqu'au bout de ses explications.
- ▶ Analyser le processus de décision d'un client : ses moteurs et ses freins.
- ▶ Se positionner efficacement vis-à-vis du client : faire accepter sa légitimité et imposer sa compétence.
- ▶ Déchiffrer le langage non verbal du client pour y synchroniser sa propre communication verbale et non verbale.

Contribuer à l'aboutissement d'une vente

- ▶ Explorer les besoins d'un client : la part des apparences et des motivations profondes.
- ▶ Offrir, au-delà du produit, une solution : développer un argumentaire cohérent, structuré, factuel et précis.
- ▶ Traiter méthodiquement les objections : la reformulation, le recadrage, la relativisation.
- ▶ Oser une approche commerciale éloignée de l'obsession du court terme : les pièges de la vente "rapide" et l'utilisation du facteur temps.

Négocier la résolution d'un problème ou d'un litige

- ▶ Exposer sereinement une problématique : retard dans les délais de livraison, défaillance de l'entreprise, difficulté de recouvrement. Faire évoluer un entretien pas à pas.
- ▶ Impliquer son interlocuteur dans la recherche de solutions créatives, sans amertume, sans tabou... et sans perdant : canaliser (ou recentrer) patiemment un entretien vers la construction d'un compromis global.
- ▶ Faire face à l'agressivité, à la mauvaise foi, au chantage, aux manoeuvres, à la déstabilisation, aux tentatives de récupération par le client d'une défaillance pour remettre en cause un acquis.
- ▶ Garder le contrôle de ses émotions pour éviter les dérapages et contourner le piège de l'implication personnelle : le cas de la réclamation injuste.



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans **votre ville** (ou à Distance) www.performances.fr
code web : MTV

[CLIQUEZ ICI](#)



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise** ou prendre la forme d'un **parcours individuel sur mesure à distance**.

Tour de table pour recueillir les attentes des participants

Moyens pédagogiques : Support de cours - Exercices pratiques - Mises en situation

Évaluation des acquis formation : réalisée en fin de formation par un questionnaire écrit.

Sanction du parcours : Attestation de fin de formation