

Développer ses techniques de vente - Niveau 2

Conduire un entretien de vente de solution

■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Intégrer les principes de la vente de solution
- Savoir mener un entretien de vente de solution : de la compréhension du besoin à la proposition de la solution adaptée.

■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :
- éliminer les inhibitions fréquentes avant la vente grâce à une préparation rigoureuse
 - réaliser des affaires avec les clients aux besoins complexes
 - s'adapter aux profils individuels des acheteurs
 - traiter correctement les réclamations, point faible de beaucoup de commerciaux

■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise,
Encadrement

■ PRÉREQUIS

Aucun

■ DURÉE

7 heures (variable en
fonction des objectifs)

■ MODALITÉS

Intra, présentiel

■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

La formation se déroule en 3 temps.

Partie 1 : vente de solution

- apports :
 - triangle de la vente
 - les outils, les techniques et les comportements
- application :
 - mettre en pratique les apports précédents

Partie 2 : réclamation

- apports :
 - les 7 techniques de gestion d'une réclamation
 - l'analyse critique de gestions de réclamation
- application :
 - gestion d'une réclamation afin de conserver la satisfaction dans un moment difficile

Partie 3 : décryptage d'un entretien de vente

- entretien récapitulatif : analyse d'un entretien filmé regroupant tous les apports, techniques et outils balayés précédemment.

■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation se déroule à l'aide du jeu « Marché conclu, le jeu de la vente de solution ». Les participants, répartis en équipe, vont alterner les phases de découverte et des phases d'entraînement.

A l'aide de supports ludiques et variés (quizz, jeu de cartes et tapis, analyse de vidéos, ...), chaque équipe découvre les concepts et outils constitutifs de la négociation contrôlée, de la vente de solution et de la gestion des réclamations.

Pour assimiler ces apports, les participants seront mis en situation à travers plusieurs jeux de rôles et simulations.

La formation se termine par le décryptage d'un entretien de vente, permettant de revenir sur tous les concepts, outils et techniques abordés.



■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

(liste non exhaustive)

- Fichiers vidéo
- Tapis de jeu
- Cartes
- Carnet de vente
- Fiches de rôle
- Dossier du participant
- Livret pédagogique (format électronique)

■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise