

Améliorez les techniques de vente appliquées aux métiers de l'artisanat : Vendre est un métier (1 jour)

Objectif général

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 entre professionnels (B to B) ?
Vente au client final/particulier (B to C) ?.

Public

Chef d'entreprise, artisan et leur conjoint, salarié.

Pré-requis

Toute personne souhaitant vendre ses prestations et/ou ses produits et développer son chiffre d'affaires et ayant suivi « Prospection et conquête de nouveaux clients.

Durée

7 heures.

Plages horaires

De 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30

Programme

1^{er} jour : **Matin**

Préparation d'un entretien commercial

Définir des objectifs qualitatifs et quantitatifs ambitieux et réalistes

Collecter des informations sur son interlocuteur

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

Réussir son premier contact : Savoir créer un climat de confiance et d'empathie dès les premières secondes

Comment conduire un entretien de vente efficace en B to B

La prise de contact : créer un espace d'échange propice à la vente lors des premières minutes

Se synchroniser et s'adapter avec son interlocuteur avec efficacité selon la situation

Conduire et maîtriser l'entretien de vente

Introduire l'entretien : se présenter, présenter les objectifs, le déroulé et la durée de l'échange

Maîtriser les techniques permettant d'assurer la découverte client avec efficacité : écoute / questionnement / reformulation

Travailler son argumentation commerciale, répondre aux objections courantes

Déterminer le profil de vos clients et adapter son argumentaire

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/prestation, rassurer son client sur la qualité
Les grands principes de l'argumentation ou de la présentation (Caractéristiques, Avantages, Preuves)

Après-midi

Connaître 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

Conclure et prendre congé : connaître les bonnes pratiques

Prendre congé en assurant un contact positif, engager un suivi avec son interlocuteur

Training vidéo sur les techniques de vente et les techniques commerciales

Mise en situation virtuelle à partir de jeux de rôles proposés par l'animateur et/ou à partir du quotidien des participants

Les entretiens vidéo sont enregistrés, analysés puis commentés par les participants et le formateur/expert. S'appuyer sur ses expériences professionnelles pour accroître son impact.

S'exprimer avec authenticité dans le verbal et le non-verbal pour inspirer la confiance.

Se montrer respectueux et à l'écoute pour mieux persuader.

Conserver une image exemplaire face aux objections et aux conflits.

Moyens et encadrements pédagogiques

- Atelier participatif en groupe restreint (12 personnes maximum).
- Supports théorique. Jeux de rôle et simulations

Pour plus d'informations

Service Formation Continue - Par territoire :

04 : formationcontinue04@cmar-paca.fr

04 92 30 90 97 - 06 70 27 71 76

05 : formationcontinue05@cmar-paca.fr

04 92 52 80 15

06 : formationcontinue06@cmar-paca.fr

04 92 12 53 45

13 : formationcontinue13@cmar-paca.fr

04 91 32 24 70

83 : formationcontinue83@cmar-paca.fr

04 94 61 99 65

84 : formationcontinue84@cmar-paca.fr

04 90 89 20 40

<https://www.cmar-paca.fr/catalogues-des-formations>