

LES TECHNIQUES DE VENTE – Initiation

DUREE/DATES :

- ▶ 3 jours (21 heures) = 1-8-15 Mars 2012 et 15-23 et 30 Octobre 2012

OBJECTIFS :

- ▶ Cerner ses comportements efficaces et inefficaces dans les situations de face-à-face.
- ▶ Percevoir plus finement les comportements de ses clients pour s'y ajuster.
- ▶ Développer les réflexes efficaces en situation de conflits.

PUBLIC et PRE-REQUIS :

- ▶ Commerciaux sédentaires et itinérants.

LIEU :

- ▶ Locaux de la CCI JURA à Lons-le-Saunier

METHODES PEDAGOGIQUES :

- ▶ Apports théoriques et pédagogiques
- ▶ Jeux de rôles individuels

L'INTERVENANT :

- ▶ Denis TROSSAT, formateur spécialisé en communication et en commercial.

COÛT :

- ▶ 260 € nets de toute taxes par jour et par participant.

CONTACT :

- ▶ CCIJ – Tél. 03 84 24 15 76
MONNIER Virginie

Stage conçu et diffusé par :
La Chambre de Commerce et d'Industrie du Jura
Etablissement public

CONTENU

PRISE DE CONTACT

- Comportement verbal et physique à adopter
- Créer un climat de confiance
- La 1^{ère} bonne impression
- L'observation et l'écoute

DECOUVERTE DES BESOINS ET MOTIVATIONS

- L'art du questionnement
- La neutralité de la relation
- L'écoute active
- La reformulation (s'assurer de la compréhension de la demande du client)

ARGUMENTAIRE

- Le SONCAS : outil de recherche des motivations d'achats de la part de prospect ou du client
- Pyramide de Maslow
- Prioriser ses arguments
- Le causer client

TRAITEMENT DES OBJECTIONS

- L'objection-question
- L'effet « boomerang »
- La vente commence quand le client dit : NON !
- Les clients difficiles :
 - La gestion de la communication verbale
 - L'expression orale : les bons mots au bon moment

CONCLUSION DE LA VENTE

- Quand et comment ? comment déceler les signes
- Les différentes techniques de conclusion d'achat

LA PRISE DE CONGES

« une porte se ferme

.....une

autre

s'entrouvre »

les objectifs et règles de la prise de congés

SERVICE APRES-VENTE

L'importance du respect de l'engagement