

FORMATION À LA VENTE

2 jours + 2 jours

Fiche d'inscription
sur www.caritat.fr

Relation client

À qui s'adresse cette formation ?

Aux commerciaux, conseillers, chargés de clientèle, assistantes commerciales, ... et à toute personne en contact avec la clientèle.

Pour obtenir quoi ?

Muscler les techniques et les comportements pour ouvrir l'entretien commercial de façon professionnelle afin d'instaurer la confiance, observer, questionner, reformuler pour bien comprendre le client, conseiller, traiter les objections et convaincre ses interlocuteurs, oser mener ses entretiens et conclure ses ventes.

Comment ?

Le formateur privilégie l'échange de savoir-faire et le partage des meilleures pratiques. Les stagiaires sont acteurs à 70% du temps par les sketches, la vidéo, les jeux de rôle, les exercices individuels et collectifs. L'action peut être renforcée par un coaching individuel.

Quels sont les pré-requis ?

Aucun.

Qui anime cette formation ?

Fabrice CASTIER, consultant commercial depuis 15 ans, après avoir passé 8 années dans un groupe de premier plan puis en PME. Il a formé pendant 5 ans pour le leader français de la formation. Spécialiste de la vente conseil et du marketing, il excelle dans la conquête de clientèle en "Business to Business".



Qu'allez-vous apprendre ?

Avoir l'état d'esprit du vendeur gagnant

- Écouter, voir et penser "solution"
- Privilégier l'autre et personnaliser
- Communiquer pour être compris
- Comprendre les règles du jeu de "la vente"...

Maîtriser l'entretien de vente

- Préparer ses visites
- Alternier empathie et enthousiasme
- Impulser le rythme de la vente
- Utiliser la force du silence

Écouter pour bien conseiller

- Mettre l'autre en confiance dès le premier contact
- Questionner et écouter d'une façon active
- Comprendre le besoin et les motivations d'achat
- Reformuler pour tout valider

Proposer et argumenter "dans le mille"

- Proposer en répondant aux besoins du client
- Argumenter sur les motivations du client
- Utiliser les preuves qui font mouche
- Valider l'adhésion du client

Traiter les objections et les réclamations

- Accueillir sereinement les critiques et objections
- Écouter les réclamations jusqu'au bout
- Accuser réception par le "reçu 5/5"
- Traiter positivement l'objection du client

Présenter son prix en dynamique

- Vendre un prix élevé
- Traiter l'objection "c'est trop cher"
- Savoir faire face au marchandage
- Enchaîner l'annonce du prix et la conclusion

Conclure ses affaires

- Repérer les "feux verts"
- Conclure de 10 façons différentes
- Obtenir un engagement du client
- Mettre en place la relation future

Progresser en vente après chaque visite

- Comparer le résultat à l'objectif de visite
- Analyser sa prestation et ses erreurs
- Développer encore le CA chez le client
- Transformer le client en référence active

La formation en pratique...

Quand et où ?

2 et 3 + 29 et 30 septembre 2010

9 h - 12 h 30 et 14 h - 17 h 30
Lieu à préciser (Paris centre)

Combien ça coûte ?

2 190 € HT + TVA 19,60%, soit 2 619,24 € TTC.
Les frais de participation couvrent les quatre journées de formation, la documentation complète, les quatre déjeuners et les pauses café.

Où vous loger ?

Si vous venez de province ou de l'étranger, pour toute réservation d'hôtel, contactez notre partenaire :
Elysées West Hôtel - 01 47 75 92 90 - www.ewh.com.
Demandez le tarif Caritat

Contact :

01 44 51 04 04

Qu'en disent les stagiaires ?

« Un message limpide, faire des coups ne sert à rien, seule la relation à long terme est vraiment profitable et satisfaisante... Une super ambiance, beaucoup de plaisir et d'efficacité... »

Frédéric V., co-créateur de AD'APTUS

« Géniale la méthode pour ouvrir le dialogue avec les prospects... Merci pour la gentillesse. »

Alain G., commercial chez SONOVISION

« De la technique, de l'enthousiasme, et en sortant, un sentiment de confiance, une réelle envie d'approfondir... un très bon stage.»

Roger G., consultant en organisation