

# MARKETING & COMMUNICATION

## Module 9 : Fondamentaux des Techniques de vente

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Connaître l'importance de la relation client
- Transformer l'appel téléphonique en entretien
- Identifier ses points forts et ses points de vigilance en situation de négociation
- Adopter la bonne posture pour atteindre son objectif tout en préservant la qualité de la relation
- Préparer ses négociations avec efficacité
- Mener ses négociations pour aboutir à une conclusion mutuellement satisfaisante
- Mieux gérer les situations de blocage en négociation et sortir des situations tendues

### CONTENU DE LA FORMATION

#### ● La Relation Client

- Identifier les parties prenantes de la relation commerciale
- Comprendre les enjeux de la relation client :
  - L'image, le chiffre d'affaires, la fidélisation
- Comprendre les attentes du client
- Gestion de la relation client :
  - Comportement : distinguer l'objectif opérationnel de l'objectif relationnel
  - Écoute : établir le contact et favoriser la confiance,
  - Détecter les attentes du client, Mettre en valeur une solution,
  - Accepter critiques et objections
- Gestion des réclamations et insatisfactions
  - Faire face aux situations délicates (annoncer un retard, une mauvaise nouvelle, Savoir refuser en préservant la relation, Gérer un incident, une insatisfaction)
- Maintenir et valoriser le contact après l'intervention.

#### ● Convaincre vos futurs clients de vous rencontrer

- Préparer sa prospection (définir sa cible de prospects, Constituer son fichier prospects, Fixer ses objectifs de prospection, se mettre en conditions optimales)

#### ● Techniques de communication téléphonique

- Savoir se présenter et susciter l'intérêt
- Savoir franchir le barrage du secrétariat
- Développer une écoute active
- Détecter les besoins du prospect
- rédiger son scénario téléphonique
- Se préparer aux objections des prospects

#### ● Entretien de négociation

- Négocier, c'est quoi ?
- La préparation de l'entretien de négociation (Les objectifs, le timing de l'entretien, les intérêts communs, la posture et le déroulement de l'entretien, se préparer à répondre aux principales objections, la conclusion)
- Les éléments en jeu en négociation (Les personnes, les attitudes relationnelles, les facteurs qui contribuent à générer la confiance / les critères de légitimité, les pièges de l'argumentation)



# MARKETING & COMMUNICATION

## Module 9 (Suite) : Fondamentaux des Techniques de vente



### CONTENU DE LA FORMATION

- Basculer sur la vente
  - Développer un argumentaire commercial
  - Comprendre les différentes étapes de l'entretien de vente
  - Repérer les signaux d'achat du client et amener la négociation du prix
- **Les enjeux de la gestion de situations difficiles**
- Reconnaître les types de clients difficiles, et adapter sa posture en conséquence
  - Le client arrogant
  - Le client chronophage
  - Le client expert, qui croit mieux savoir que vous
  - Le « bon copain »
  - Le client pointilleux
  - Le client râleur/contestataire/protestataire
  - Le client éternellement insatisfait
  - Le client versatile
  - Le client mutique, la communication difficile

- **Résoudre et désamorcer les situations de conflits**
- Comprendre l'insatisfaction d'un client
  - Reconnaître les signes avant-coureurs pour mieux prévenir la situation
  - Analyser les causes de l'insatisfaction du client/les facteurs déclencheurs de mécontentement
  - Comprendre les attentes du client mécontent pour regagner sa satisfaction ou Ouvrir le dialogue
  - Pratiquer l'écoute active
  - Clarifier les attentes et les besoins de la personne : la faire parler, reformuler
  - Adopter la bonne attitude pour favoriser la confiance
  - Le choix des mots
  - La posture
  - L'attitude mentale (son état d'esprit)

- Rechercher des solutions
  - Clarifier et s'assurer des intentions communes, s'assurer qu'on est sur la même longueur d'ondes
  - Chercher des points d'accord
  - Construire une posture gagnant/gagnant
  - Prendre des engagements concrets (qui fait quoi, quand, comment)
- Savoir mettre fin à l'échange
- **Tirer des enseignements des situations de conflits**
- Repérer les incidents fréquents
- Tirer des conclusions (remise en question de certaines pratiques)
- Mettre en place des indicateurs de suivi des réclamations
- **Mettre en place des procédures, adopter certains réflexes en matière de gestion de conflits**