

## MARKETING ET COMMUNICATION

### MODULE 9 : FONDAMENTAUX DES TECHNIQUES DE VENTE (4J)

#### **Objectifs pédagogiques**

- 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

#### **Programme**

##### **La relation client**

- Identifier les parties prenantes de la relation commerciale
- Comprendre les enjeux de la relation client :
  - o L'image
  - o Le chiffre d'affaire
  - o La fidélisation
- Comprendre les attentes du client
- Gestion de la relation client
  - o Comportement : distinguer l'objectif opérationnel de l'objectif relationnel
  - o Ecoute : établir le contact et favoriser la confiance
  - o Détecter les attentes du client
  - o Mettre en valeur une solution
  - o Accepter critiques et objections
- Gestion des réclamations et insatisfactions
  - o 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
  - o Définir sa cible de prospects
  - o Constituer son fichier prospects
  - o Fixer ses objectifs de prospection
  - o Se mettre en conditions optimales
- Techniques de communication téléphonique

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

##### **Entretien de négociation**

- Négocier, c'est quoi ?
- La préparation de l'entretien de négociation :
  - o Les objectifs (court, moyen et long terme)
  - o Le timing de l'entretien
  - o Les intérêts communs
  - o La posture et le déroulement de l'entretien
  - o Se préparer à répondre aux principales objections
  - o La conclusion
- Les éléments en jeu en négociation
  - o Les personnes (matrice sur les attitudes fondamentales ; l'interlocuteur convergent, neutre ou divergent)
  - o Les attitudes relationnelles
  - o Les facteurs qui contribuent à générer la confiance / les critères de légitimité
  - o Les pièges de l'argumentation
- Basculer sur la vente
  - o Développer un argumentaire commercial
  - o Comprendre les différentes étapes de l'entretien de vente
  - o 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
  - o Le client arrogant
  - o Le client chronophage
  - o Le client expert, qui croit mieux savoir que vous
  - o Le « bon copain »
  - o Le client pointilleux
  - o Le client râleur/contestataire/protestataire
  - o Le client éternellement insatisfait
  - o Le client versatile
  - o Le client mutique, la communication difficile

- Résoudre et désamorcer les situations de conflit
  - o 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
  - o 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)
  - o 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)
  - o Savoir mettre fin à l'échange
- Tirer des enseignements des situations de conflits
  - o Repérer les incidents fréquents
  - o Tirer des conclusions (remise en question de certaines pratiques)
  - o Mettre en place des indicateurs de suivi des réclamations
- Mettre en place des procédures, adopter certains réflexes en matière de gestion de conflits

### Durée

4 jours, 7 heures par jour, soit 28 heures de formation  
De 9h à 12h30 et de 14h à 17h30

### Dates et lieux

Session **2022** : 7, 14, 21, 28 mars  
à la **CCI Dordogne** - Cré@vallée Nord - 295, bd des Saveurs - 24660 COULOUNIEIX CHAMIERES.  
Bâtiment aux normes accessibilité en vigueur



### Possibilités de sessions supplémentaires

- Possibilités de sessions sur les pôles de Bergerac et Sarlat

### Pré-requis

Aucune connaissance précise n'est requise pour suivre ce module

**Modalités et délai d'accès** : Formation en **présentiel** Inscription auprès de la CCI Dordogne via son site, par mail ou par téléphone (coordonnées en bas de page). Accès en fonction des places disponibles, des délais de réponses de l'OPCO ou du financement choisi.

### Effectifs

Mini : 4 - Maxi : 12

### Moyens pédagogiques

- Méthodologie alliant les apports théoriques, interactivité et échanges d'expériences, illustration par des exemples concrets et des exercices pratiques de mise en situation.
- Equipements pédagogiques : vidéo projection, paperboard, les supports de formation.

### Modalités de certification ou assiduité :

Attestation d'assiduité de formation

### Evaluation de la formation

Quizz / Contrôle continu  
Questionnaire satisfaction

**Coût pédagogique du module : 1 400 € net de taxes**