

CMV-10

VENDRE UNE PRESTATION DE SERVICE : MAITRISER LA VENTE DE SERVICES

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

A l'issue de la formation, chaque participant devra mieux :

- Maîtriser toutes les étapes d'un entretien commercial face à face
- Construire des arguments efficaces adaptés au prospect
- Appréhender les techniques fondamentales de traitement des objections.
- Formaliser l'entretien de vente.

CONTENU DU PROGRAMME DE LA FORMATION :

- **Les deux orientations d'un entretien de vente**
 - ✓ La vente produit (adapter les besoins de son interlocuteur en fonction de ses contrats ou des orientations commerciales de la société cliente)
 - ✓ La vente besoin (adapter son contrat en fonction des besoins exprimés aux talents de son interlocuteur)
 - ✓ Structurer et préparer clairement sa vente
 - ✓ Opérer un choix gagnant selon l'interlocuteur
- **Prise de contact**
 - ✓ S'installer ; recevoir
 - ✓ La gestion des espaces
- **Adapter sa personnalité à la découverte**
 - ✓ Directivité ou pondération : quels types de question pour quels objectifs ?
 - ✓ Construire une question introductive
 - ✓ L'écoute professionnelle
 - ✓ Préparer le à son argumentaire.
- **De la fiche technique à l'argumentaire**
 - ✓ Quels arguments pour quels besoins ?
 - Choisir la méthode FER
 - Classer, ajuster, présenter ses arguments

- **Pré conduire en réfutant les objections**
 - ✓ Comprendre le processus psychologique d'une objection
 - La dissonance cognitive
 - De la question à l'objection
 - Les différentes objections
- **Sélectionner une méthode de réfutation des objections**
 - ✓ Méthode de l'anticipation, de l'atténuation du contre-pied, de l'isolement, de l'argument récursif, de la division, de l'addition, méthode comparative, différentielle, RIRA
- **La conclusion**
 - ✓ De l'échec au succès
 - ✓ Discerner les signaux d'achat et les freins à la vente
 - ✓ Choisir son style de conclusion
 - ✓ L'école douce - l'école ferme - l'école dure
- **Signature et après ?**

PUBLIC CIBLE

- Commerciaux
- Télévendeurs
- Vendeurs sédentaires.
- Technico-commerciaux
- Collaborateurs Commerciaux

DUREE DE LA FORMATION :

03 journées de 8 heures chacune

ANIMATEUR :

Consultant spécialiste