



**Objectifs:** Connaître l'importance de la relation client. Transformer l'appel téléphonique en entretien. Identifier les 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 a une conclusion mutuellement satisfaisante. Mieux gérer les situations de blocage en négociation et sortir des situations tendues

**Public:** Professionnels désirant acquérir les fondamentaux des techniques de vente

**Prérequis:** Aucuns

**Formateur:** Formateur indépendant titulaire d'un diplôme en technique de vente expérimenté dans le domaine de la formation pour adultes

**Durée:** 28 heures

**Horaires:** 9h/12h - 14h/18h

**Lieu de la formation:** Sur site (voir moyens techniques)

**Tarifs:** 1400 euros HT (pris en charge par l'Agefice)

## 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
  - Ecoute : 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 ( court, moyen et long terme)
  - Le timing de l'entretien
  - Les intérêts communs
  - La posture et le déroulement de l'entretien
  - Se préparer a répondre aux principales objections
  - La conclusion
- Les éléments en jeu en négociation
  - Les personnes (matrice sur les attitudes fondamentales; l'interlocuteur convergent, neutre ou divergent)
  - Les attitudes relationnelles
  - Les facteurs qui contribuent a générer la confiance/ les critères de légitimité
  - Les pièges de l'argumentation



# PROGRAMME DE FORMATION FONDAMENTAUX DES TECHNIQUES DE VENTE

**Objectifs:** Connaître l'importance de la relation client. Transformer l'appel téléphonique en entretien. Identifier les 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 a une conclusion mutuellement satisfaisante. Mieux gérer les situations de blocage en négociation et sortir des situations tendues

**Public:** Professionnels désirant acquérir les fondamentaux des techniques de vente

**Prérequis:** Aucuns

**Formateur:** Formateur indépendant titulaire d'un diplôme en techniques de vente expérimenté dans le domaine de la formation pour adultes

**Durée:** 28 heures

**Horaires:** 9h/12h - 14h/18h

**Lieu de la formation:**  
Sur site (voir moyens techniques)

**Tarifs:** 1400 euros HT  
(pris en charge par l'Agefice)

- *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*

## **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, qi 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 conflit*  
*Comprendre l'insatisfaction d'un client*
    - *Reconnaître les signes avant coureurs pour mieux prévenir la situation*
    - *Analyser les causes de l'insatisfaction de client/ les facteurs déclencheurs de mécontentement*
    - *Comprendre les attentes du client mécontent pour regagner sa satisfaction*
  - *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 a 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 des conflits*

## **Moyens pédagogiques et techniques mis en œuvre**

- **Moyens Pédagogiques:** Cours théoriques et livret de fin de stage remis au stagiaire en fin de formation
- **Moyens Techniques:** Cours théoriques et pratique.
- **Moyens d'évaluation:** Suivi de l'exécution (feuilles de présence et attestations signées par le stagiaire et le formateur). Entretien de fin de formation et mise en application des techniques. Questionnaire de satisfaction et bilan en fin de formation

FORMALYON CONSEIL

Adresse : 73 Cours Albert Thomas 69447 LYON CEDEX 03

Téléphone : 04.86.11.93.07 E-mail: [contact@formalyon-conseil.com](mailto:contact@formalyon-conseil.com)

SIRET : 33401996500055 Code APE : 8559B

Société enregistrée sous le N° 11940925094 auprès de la préfecture de la région Ile de France