



DUREE : 1 journée soit 7 heures

DATES : à définir

LIEU : à définir

Objectifs :

- Identifier le niveau d'engagement du client dans son processus d'achat
- Ajuster l'entretien à la personnalité du client
- Adapter différentes techniques de vente à chaque client
- Réussir sa vente face aux clients difficiles

Public :

Cette formation à des conseillers clientèle/vendeurs

Prérequis :

-Conseillers clientèle / Vendeurs confirmés en poste

Délais et modalités d'accès

Nos formations sont réalisées sur mesure. Nous programmerons les dates en fonctions de vos contraintes et de nos disponibilités

Dispositifs spécifiques d'accueil des stagiaires

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Les aspects, l'accessibilité et le type de handicap au regard des modalités d'accompagnement pédagogiques sont à évoquer impérativement au cours de l'entretien préalable à toute contractualisation afin de pouvoir orienter ou accompagner au mieux les personnes en situation de handicap.

Formatrice :

Mme Anne-Caroline Vivet
Dirigeante Access Horizon 23 Bis
Val de Tourame
13770 Venelles
tél :06 10 07 01 89
mail :acv.accesshorizon@gmail.com

8 - Technique de vente niveau 2

Rappel des fondamentaux et nouvelle ère des techniques de vente Identification de l'engagement du client

Approche systémique signes d'engagements positifs Niveau de maturité du besoin

Connaître les fondamentaux de la communication perception

Les différentes personnalités de communicants Les différents acheteurs et leurs profils

Ajuster sa communication au profil de l'acheteur (l'écoute, parler positif, assertivité, les mots, le non verbal)

Adapter les techniques de vente à son interlocuteur

Les 4 situations de vente et le réflexe vente AGILE (conseil, persuasive, réactive, créative)

Gestion des clients difficiles et Réussite de la vente

Mieux se connaître et se maîtriser

Appréhender cette typologie de clients

Faire face aux critiques

Gérer ses émotions

Négocier et obtenir un compromis

Savoir dire « NON » et maintenir la relation

Capacités développées :

-Adapter son approche commerciale aux besoins du client

- Maîtrise de la vente persuasive

-Savoir se différencier par son expertise vente réactive et créative

Suivi et évaluation : L'évaluation de la qualité de formation se fera tout au long de la formation par des exercices de mise en pratique liés directement aux différents thèmes abordés durant la formation.

Une feuille d'évaluation de compétences est remise à chaque stagiaire leur permettant d'évaluer leurs acquis.

Une deuxième évaluation permet d'évaluer les modalités pédagogiques et le contenu de la formation, de mesurer le degré de satisfaction à chaud du stagiaire pour adapter les formations suivantes aux besoins spécifiques des participants

Une attestation leur est délivrée en fin de formation

Equipe pédagogique

La formation est assurée par Anne Caroline Vivet, formatrice et coach, spécialiste de la transition professionnelle en entreprise et de particuliers.