



« De l'écoute client à la signature du devis »

- ♣ **Participants** : groupe de 8 personnes
- ♣ **Durée** : une journée en mode présentiel
- ♣ **Pré requis** : personne ayant une **sensibilité commerciale** et souhaitant apprendre ou perfectionner ses techniques de vente

Méthodes mobilisées

- ♣ Apports de connaissances
- ♣ Mises en situation sur la base de cas réels correspondant au quotidien des participants
- ♣ Nombreux exercices et mini entraînements
- ♣ Les apprenants repartent avec leur caisse à outils « commerciale » : guide de questionnement, guide d'argumentation et de traitement des objections, phrases de conclusion, grille pour évaluer la « maturité » d'une affaire, ainsi que les diapos essentielles de la formation
- ♣ Élaboration d'un plan d'actions personnel par chaque participant

Modalités d'évaluation

1. **Avant** : envoi d'un questionnaire de positionnement pour prendre en compte les besoins et attentes de l'apprenant / envoi d'un questionnaire d'évaluation des connaissances
2. **Pendant** : contrôles de connaissances pendant la formation (quiz) / évaluation des savoir-faire (grille d'observation)
3. **A la fin de la formation** : évaluation à chaud de la formation / questionnaire d'évaluation des connaissances
4. **Après** : évaluation à froid (un mois au moins après la formation) des connaissances (questionnaire en ligne)

- *Accessibilité aux personnes en situation de handicap : prendre contact avec le référent handicap : bernard.jourdan@axom-formation.com*
- *Tarif sur demande*
- *Le règlement intérieur de la formation vous sera transmis avec les convocations*
- *Modalités, délais d'accès et contacts sont fournis sur demande via le formulaire de contact*

Objectifs

- Repérer les moments clés de l'intervention permettant de détecter une opportunité de vente
- Connaître les informations à obtenir avant de conseiller son client
- Découvrir les méthodes de questionnement propres à obtenir ces informations
- Découvrir les outils de communication permettant découvrir les besoins du client
- Ancrer ses premiers réflexes pour questionner, conseiller et conclure

Exemples de questions qui seront traitées pendant cette journée

- Quand et comment ouvrir le dialogue avec mon client ?
- Comment savoir si mon client est ouvert à mes propositions ?
- Quelles sont les informations à découvrir pour évaluer son intention d'achat ?
- Y a-t-il des techniques de questionnement spécifiques à la vente ?
- Pourquoi il est important de surmonter l'objection « prix » et comment faire ?
- Comment faire face aux objections et être crédible ?
- Est-il possible d'évaluer la probabilité de transformation d'un devis ?
- Quand et comment conclure et obtenir l'engagement du client ?
- Comment inclure la relance devis dans mon organisation journalière ?

Demandez le programme !

- Les points forts du technicien lors de l'intervention chez son client
- Les techniques de questionnement commercial
- Reformuler pour être sûr d'être en phase avec le client
- Oser proposer un remplacement d'appareil
- Comment aborder le sujet PAC
- Les différents types d'objections et les méthodes pour les surmonter
- L'objection « prix » : comment ne plus jamais tomber dans le piège
- Mesurer la Qualité de la Relation Commerciale pour détecter les « affaires chaudes »
- Les techniques pour conclure (petites phrases qui ont fait leurs preuves)
- Relancer le devis, mode d'emploi

Les acquis

A l'issue de cette journée, le technicien connaîtra les méthodes fondamentales de vente. Il saura comment détecter les opportunités commerciales et conduire une démarche de vente adaptée. Il disposera d'argumentaires et d'outils de vente qu'il aura pris en main à l'occasion des mises en situations.

L'IMPACT HUMAIN