

Gagner en impact lors d'un entretien client

Crédibilité, assertivité, influence

Cours Pratique de 2 jours

Prix 2024/25 : 1490 €

Vous maîtriser les techniques d'entretien de vente. Comment y ajouter ce petit plus qui fait la différence et permettra de renforcer votre impact en entretien de vente ? Cette formation vous propose de pratiquer des techniques de communication et de persuasion efficaces pour développer votre volume d'affaires.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Conduire l'entretien afin de ne pas le subir Eviter les comportements stériles ou nocifs Utiliser un mode de communication favorable

Influencer votre client pour atteindre vos objectifs

Retourner à votre avantage une situation critique

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Méthodes pédagogiques actives et participatives. Alternance de théorie/pratique avec application au contexte et expériences des participants.

TRAVAUX PRATIQUES

Mises en situation et jeux de rôles filmés, tests d'auto-évaluation. Retours d'expériences, échanges de bonnes pratiques.

LE PROGRAMME

1) Identifier vos réactions face à vos clients

- Mesurer votre assertivité.
- Savoir repérer les comportements inefficaces en entretien et leurs conséquences.
- Déjouer les pièges de la mécommunication.

Exercice : Autodiagnostic sur son niveau d'assertivité.

2) Oser dépasser vos craintes, vos appréhensions

- Découvrir vos croyances "limitantes" et messages contraignants.
- Oser vendre le prix affiché.
- Transformer les objections en arguments.
- Travailler en environnement hostile.

Mise en situation : Interagir avec un client agressif en adoptant une attitude assertive. Sortir d'une "position basse" induite par le client. Débriefing collectif.

3) Développer votre image et votre crédibilité

- Connaître et reconnaître vos qualités.
- Identifier vos limites.
- Utiliser les techniques de réassurance.
- Se préparer mentalement.
- Adopter l'attitude d'un "winner".
- Utiliser des techniques pour projeter une image de crédibilité.

Exercice : Entraînement à la préparation mentale : visualisation de la victoire, ancrage d'un ressenti positif.

PARTICIPANTS

Commerciaux, consultants et techniciens avant-vente.

PRÉREQUIS

Expérience souhaitable en vente.

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques... Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, FORMEA fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation. La formation est accessible dans les deux mois après inscription du candidat.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez M Galdemar, référent handicap, à l'adresse suivante baptistegaldemar@gmail.com pour étudier amieux votre demande et sa faisabilité.

4) Argumenter de façon persuasive et assertive

- Affirmer vos intentions.
- Rassurer votre client.
- Utiliser le recadrage positif.
- Utiliser le bon canal de communication.
- Eviter au doute de s'installer.

Mise en situation : Entraînement à un entretien en utilisant le recadrage positif. Débriefing collectif.

5) Oser vous affirmer face à vos clients

- Savoir répondre posément à une critique.
- Traiter efficacement les objections.
- Prononcer un refus acceptable par le client.
- Pratiquer "l'anti-vente".

Mise en situation : Accueillir et gérer les différentes objections clients. Débriefing collectif.

6) Influencer votre client

- Donner envie et faire adhérer à sa cause.
- Satisfaire ses besoins psychologiques.
- Faire du lobbying.
- Développer votre capacité de persuasion.
- Vous rendre sympathique et incontournable.
- Prendre l'ascendant en douceur.

Mise en situation : Découvrir les besoins motivant un client au cours d'un entretien. Débriefing collectif.