Intégrer la démarche conseil dans le processus de vente

Cours Pratique de 25h

Prix : 1990 €

L'entretien de vente est un temps clé du processus commercial. Sa réussite ne tient pas au hasard et repose sur une démarche structurée. Les ateliers de cette formation vous permettront de dérouler et expérimenter, étape par étape, les outils et bonnes pratiques pour mener des entretiens de vente efficaces.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

- Pratiquer un questionnement personnalisé dans le démarrage de l'entretien en s'appuyant sur son expertise afin de rechercher et comprendre les enjeux du client.
- Répondre aux enjeux du client en utilisant l'ensemble des informations récoltées dans la phase de questionnement afin de proposer une solution pertinente.
- Faire évoluer la solution en accompagnant le client dans sa phase de réflexion, en identifiant et traitant les objections afin de coconstruire une offre adaptée.
- Traduire les avantages de la solution en bénéfices client, en étant force de proposition afin de les intégrer dans sa phase de négociation pour démontrer les retours sur investissements de l'offre.
- Introduire dans sa conclusion de son entretien le suivi après-vente afin de rassurer le client, de respecter l'objectif négocié et de maintenir la relation pour créer les conditions favorables à une collaboration durable.
- Valoriser sa qualité de conseil et de relation client en récoltant des feedbacks positifs pour obtenir une recommandation active afin de développer son portefeuille de contacts et accélérer son développement commercial.

LE PROGRAMME

I. Pratiquer un questionnement personnalisé en s'appuyant sur son expertise

- Rechercher et comprendre les enjeux du client
- Recueillir ses besoins de son interlocuteur
- Analyser les motivations d'achat

La questiologie ou l'art de poser les bonnes questions

Exercice : Lister et classer les questions à poser avec la technique de l'entonnoir. Nous aidons les candidats à définir les meilleures questions à poser durant l'entretien de vente en fonction de l'industrie dans laquelle il travaille.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

MISE EN SITUATION

Ateliers pratiques progressifs.

PARTICIPANTS

Le public concerné doit maîtriser au préalable l'ensemble des étapes de la vente afin d'acquérir des compétences additionnelles de conseil. La certification s'adresse ainsi à des commerciaux ou des personnes qui ont des fonctions commerciales et qui souhaitent intégrer une dimension conseil dans leur activité afin de renforcer leur performance (Chef de vente, ingénieurs d'affaires, Business manager, Directeur commercial, Vendeur, key account managers..)

PRÉREQUIS

Admission sur dossier ou admission après entretien

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 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 aumieux votre demande et sa faisabilité.

II. Répondre aux enjeux du client en utilisant les informations récoltées et proposer une solution pertinente

Démontrer l'adéquation solution/besoin

Comprendre les motivations d'achat de son client. Se différencier de la concurrence

Utiliser l'argumentaire SONCAS

Mise en situation : Jeu de rôle : Construction d'un argumentaire de vente avec la méthode SONCAS. Cet exercice permet de coordonner votre argumentaire aux besoins de votre interlocuteur.

III. Trouver une solution en traitant les objections et coconstruire une offre adaptée

Identifier les objections et les anticiper

Répondre à tous les types d'objections

Traiter l'objection du prix

Coconstruire une solution adaptée au besoin du client

Mise en situation : Exercice : Constituer un catalogue d'objections et de réponses.

Entraînement pratique permettant de trouver toutes les parades aux objections que vous rencontrerez dans votre quotidien.

IV. Traduire les avantages de la solution en bénéfices

Être force de proposition

Construire et utiliser la méthode CAB

Démontrer les retours sur investissement

Argumenter et convaincre son client en lui proposant la solution la plus adaptée

Jeu de rôle : Maîtriser la méthode CAB. Construire son argumentation.

Jeux de rôle avec le formateur et entraînement personnalisé.

V. Bien conclure son entretien et signer

Rassurer le client et maintenir la relation

Respecter l'objectif négocié

Créer les conditions d'une collaboration durable

Introduire dans la conclusion de son entretien le suivi après-vente

Exercice : Atelier : Jeu de rôle sur l'engagement du client à signer.

Construire des phrases clefs permettant d'assurer et de construire son closing.

VI. Valoriser sa qualité de conseil

Récolter les feedbacks positifs

Travailler la relation avec son client

Développer son portefeuille clients

Exercice : Lister et rédiger les phrases efficaces pour conclure un entretien.

Résultats attendus :

Évaluation certificative sous forme de mise en situation d'un entretien de vente.

Le candidat sera évalué par un jury professionnel composé de 3 membres : 1 membre salarié de l'organisme de formation ; 2 membres externes à l'organisme de formation.

Les évaluateurs sont des professionnels disposant de 3 ans d'expérience dans le domaine commercial et devront respecter les exigences d'impartialité, d'indépendance et de dissociation du parcours de formation définies par le certificateur Manitude et France Compétences. La décision finale sera donnée par le certificateur Manitude au cours d'un jury de délivrance de certification. En cas de réussite, un certificat de compétences sera édité par Manitude et sera remis à l'apprenant par le centre de formation.