

FORMATION VENTE : INITIATION COMMERCIALE

La découverte client

VNT.32

PUBLIC CONCERNÉ

- Tous les salariés de l'entreprise

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Pédagogie non-directive permettant une appropriation consensuelle des techni-ques de vente
- Apports théoriques et pratiques
- Réflexions de groupe guidées par l'animateur
- Questionnaires et tests
- Training vidéo (quelques mises en situation proposées par l'animateur ou à partir du vécu des participants)

FORMATION INTRA

Prix HT par Jour : 1340€
Durée conseillée : 3 jours
Participants : 8

FORMATION INTER

Prix HT par session : 1530€
Durée : 3 jours
Dates des sessions :
22/09/2010 - 24/09/2010
01/12/2010 - 03/12/2010
17/01/2011 - 19/01/2011
20/04/2011 - 22/04/2011
21/09/2011 - 23/09/2011
30/11/2011 - 01/12/2011

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Découvrir et se positionner sur les besoins d'un prospect/client
- Perfectionner et positiver son comportement face à un client
- Intégrer les principes fondamentaux de la vente (outils, méthodologie et comportements)
- Développer son potentiel d'écoute
- Appréhender les techniques de questionnement

- Diriger et contrôler les entretiens

PRÉ-REQUIS

- Aucun pré-requis nécessaire

PROGRAMME

- **Bien communiquer, le début de la vente**
Contrôler mes attitudes (le non verbal)
Créer un climat de confiance
Développer mon empathie
Parler positivement (le verbal)
Renforcer mon assertivité grâce à quelques repères
Écouter le prospect/client pour mieux le connaître
- **Comment créer un espace d'écoute**
Se synchroniser
Alterner position haute et position basse
S'adapter à son interlocuteur
- **Comment développer son écoute**
Se centrer sur son interlocuteur
Écouter avec tous ses sens
Questionner

CENTRE NATIONAL DE LA FORMATION - CONSEIL EN ENTREPRISE CNF - CE
38 RUE DES MATHURINS PARIS - AGENCE DE MARNE LA VALLEE : 01.64.21.09.94
Internet : www.cnfce.com E-mail : info@cnfce.com - FAX : 01.64.72.03.69

• **Le questionnement, outil du leadership moderne**

Maîtriser et diriger ses entretiens de vente

Typologie des interlocuteurs

- Optimiser son questionnement en fonction de ses interlocuteurs

Préparer ses entretiens

- La question introductive

Découvrir les besoins d'un prospect/client grâce à la méthode SONCAS

Les questions particulières

- Les questions personnelles
- Les questions déstabilisantes
- Les questions imprécises
- Les questions pièges
- Les questions de controverse