

## Techniques de vente - essentiel



INTER

### REFERENCE

2G-024 G - Vente & Commerce

### OBJECTIF

- Conclure une vente de l'argumentation à l'accord.
- Traiter les points de désaccord avec un client
- Gérer son stress, afin de maîtriser la négociation commerciale

### PUBLIC VISE

- Commerciaux, technico-commerciaux, assistante commerciale, ingénieur d'affaires, responsable de secteur
- Toutes personnes ayant une mission d'assistance commerciale

### PRE-REQUIS

Aucun

### PRE-REQUIS TECHNIQUES

Ordinateur, Tablette ou Smartphone connecté à internet, équipé d'un micro et de sorties audio

### DURÉE en HEURES :

21h

### RYTHME / NOMBRE DE JOURS

(Rythme distanciel organisé par demi-journée)  
3

### MODALITE PEDAGOGIQUES :

Classe Virtuelle et visio avec Zoom  
Accès plateforme d'apprentissage et ressources DIGIPAS

### METHODES PEDAGOGIQUES

- Formation animée en français
- De 4 à 8 stagiaires maximum par formateur
- Individualisation de la formation
- Alternance explications (50%) / mises en application (50%), variable selon le niveau et le besoin
- Possibilité de travailler sur ses propres fichiers/projets
- Contrôle continu et certificat de stage

### Gérer le processus de vente

- Les motivations d'achats
- Obtenir l'accord de son client
- Les risques liés au client qui souhaite réfléchir: comment emporter la décision
- Les petits plus qui donne envie de revenir

### Traiter les objections

- Méthode DESC
- Hiérarchiser les arguments en fonction des objectifs à atteindre
- Comment prendre du recul
- S'accorder sur un terrain d'entente pour lever les blocages.

### Traiter un désaccord

- Gérer l'agressivité du client face à un retard de livraison, un problème de références, un soucis de commande, une rupture de stock,...
- Utiliser l'énergie positive pour transformer une critique en solution
- Poser des questions ciblées pour comprendre les motivations
- Comprendre dans quel cadre le client réagit

### Etre plus assuré et faire face aux négociations tendues

- S'approprier des techniques pour mieux gérer son stress
- La maîtrise de soi (projection, introversion, Identification) Techniques pour calmer le jeu
- Etablir un climat de confiance avec le client

### S'approprier des techniques pour mieux gérer son stress

- La maîtrise de soi (projection, introversion, Identification) Techniques pour calmer le jeu
- Etablir un climat de confiance avec le client

### Elaborer une stratégie de négociation

- Identifier l'objectif commun
- Jalonner les différentes étapes de la négociation
- Etablir différents scénarios
- Exploiter le jeu de la partie adverse, éviter de laisser découvrir le sien