

## **INTRODUCTION**

Objectifs : prendre du recul et trouver des moyens d'améliorer son efficacité commerciale

Contenu : la vente, la relation client, avec des modèles, des exemples.

Méthode : sortir le nez du guidon, échange, partage, mises en situation

Organisation : horaires

Présentation : rapide (ancienneté, rôle précis, attentes)

## **DU BON USAGE DU TELEPHONE**

Les incontournables de l'efficacité au téléphone

Réflexion individuelle : ce que je retiens

## **CIBLER LES DECIDEURS identifier les bons interlocuteurs et les influences**

Accéder aux décideurs

Etoffer son maillage

La fonction achat

Se comporter face à différents profils

Les conseils, les prescripteurs, les réseaux, les clubs

Ethique et vente complexe

## **LES GRANDES ETAPES D'UNE VENTE (ET LES COMPORTEMENTS ASSOCIES)**

Prise de contact (politesse, disponibilité, première impression)

Découverte = récolte des demandes et besoins (écoute active, questions, reformulation)

Argumentation (connaissance des avantages, conviction)

La solution globale (mobiliser les bons acteurs, coopération transverse)

Vendre sa valeur ajoutée : savoir-faire, show room, services, success stories...

Traitement des objections (calme et questionnement)

**Exercice : objections fréquentes et parades**

Conclusion (techniques de clôture, efficacité, le « plus » client, vente réussie ou pas)

**Mise en situation : fin d'une transaction avec un client**

Réflexion individuelle : ce que je retiens

## **LES PROFILS CLIENTS ET LES RESERVOIRS COMMERCIAUX**

Le modèle de la plateforme : théorie et application

La prospection : techniques et astuces pour jouer

Les prospects / les occasionnels/ les fidèles, les prescripteurs / les clients « difficiles »

**Mise en situation : gestion d'un litige client**

Les cycles longs : rester au contact et rester motivés

Les réservoirs commerciaux : fidélisation, nouveaux clients, nouveaux produits, vente additionnelle et panier moyen... (de belles perspectives)

Réflexion individuelle : ce que je retiens

## **CONCLUSION**

Synthèse

Plan d'action personnel : où dois-je progresser ?

Ancrage et dispositif de suivi

Evaluation