



ACCOMPAGNER

GÉRER

FINANCER

[www.agefice.fr](http://www.agefice.fr)



FINANCEMENT DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES INDÉPENDANTS  
COMMERCE - INDUSTRIE - SERVICES

## Marketing et communication

---

### Module 9 : Fondamentaux des techniques de vente (4j)

Objectifs :

- Connaître l'importance de la relation client
- Transformer l'appel téléphonique en entretien
- Identifier ses points forts et ses points de vigilance en situation de négociation
- Adopter la bonne posture pour atteindre son objectif tout en préservant la qualité de la relation
- Préparer ses négociations avec efficacité
- Mener ses négociations pour aboutir à une conclusion mutuellement satisfaisante
- Mieux gérer les situations de blocage en négociation et sortir des situations tendues

Programme :

#### La relation client

- Identifier les parties prenantes de la relation commerciale
- Comprendre les enjeux de la relation client :
  - o L'image
  - o Le chiffre d'affaire
  - o La fidélisation
- Comprendre les attentes du client
- Gestion de la relation client
  - o Comportement : distinguer l'objectif opérationnel de l'objectif relationnel
  - o Ecoute : établir le contact et favoriser la confiance
  - o Détecter les attentes du client
  - o Mettre en valeur une solution
  - o Accepter critiques et objections
- Gestion des réclamations et insatisfactions
  - o Faire face aux situations délicates :
    - Annoncer un retard, une mauvaise nouvelle
    - Savoir refuser en préservant la relation
    - Gérer un incident, une insatisfaction
- Maintenir et valoriser le contact après l'intervention

#### Convaincre vos futurs clients de vous rencontrer

- Préparer sa prospection
  - o Définir sa cible de prospects
  - o Constituer son fichier prospects
  - o Fixer ses objectifs de prospection
  - o Se mettre en conditions optimales

- Techniques de communication téléphonique
  - o Savoir se présenter et susciter l'intérêt
  - o Savoir franchir le barrage du secrétariat
  - o Développer une écoute active
  - o Détecter les besoins du prospect
  - o Rédiger son scénario téléphonique
  - o Se préparer aux objections des prospects

## Entretien de négociation

- Négociateur, c'est quoi ?
- La préparation de l'entretien de négociation :
  - o Les objectifs (court, moyen et long terme)
  - o Le timing de l'entretien
  - o Les intérêts communs
  - o La posture et le déroulement de l'entretien
  - o Se préparer à répondre aux principales objections
  - o La conclusion
- Les éléments en jeu en négociation
  - o Les personnes (matrice sur les attitudes fondamentales ; l'interlocuteur convergent, neutre ou divergent)
  - o Les attitudes relationnelles
  - o Les facteurs qui contribuent à générer la confiance / les critères de légitimité
  - o Les pièges de l'argumentation
- Basculer sur la vente
  - o Développer un argumentaire commercial
  - o Comprendre les différentes étapes de l'entretien de vente
  - o Repérer les signaux d'achat du client et amener la négociation du prix

## Les enjeux de la gestion de situations difficiles

- Reconnaître les types de clients difficiles, et adapter sa posture en conséquence
  - o Le client arrogant
  - o Le client chronophage
  - o Le client expert, qui croit mieux savoir que vous
  - o Le « bon copain »
  - o Le client pointilleux
  - o Le client râleur/contestataire/protestataire
  - o Le client éternellement insatisfait
  - o Le client versatile
  - o Le client mutique, la communication difficile
- Résoudre et désamorcer les situations de conflit



ACCOMPAGNER

GÉRER

FINANCER

[www.agefice.fr](http://www.agefice.fr)



FINANCEMENT DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES INDÉPENDANTS  
COMMERCE - INDUSTRIE - SERVICES

- Comprendre l'insatisfaction d'un client
  - Reconnaître les signes avant-coureurs pour mieux prévenir la situation
  - Analyser les causes de l'insatisfaction du client/les facteurs déclencheurs de mécontentement
  - Comprendre les attentes du client mécontent pour regagner sa satisfaction
- Ouvrir le dialogue
  - Pratiquer l'écoute active
  - Clarifier les attentes et les besoins de la personne : la faire parler, reformuler
  - Adopter la bonne attitude pour favoriser la confiance
  - Le choix des mots
  - La posture
  - L'attitude mentale (son état d'esprit)
- Rechercher des solutions
  - Clarifier et s'assurer des intentions communes, s'assurer qu'on est sur la même longueur d'ondes
  - Chercher des points d'accord
  - Construire une posture gagnant/gagnant
  - Prendre des engagements concrets (qui fait quoi, quand, comment)
- Savoir mettre fin à l'échange
- Tirer des enseignements des situations de conflits
  - Repérer les incidents fréquents
  - Tirer des conclusions (remise en question de certaines pratiques)
  - Mettre en place des indicateurs de suivi des réclamations
  - Mettre en place des procédures, adopter certains réflexes en matière de gestion de conflits