



Commercial

Donnez de l'impulsion à vos ventes

*Formations éligibles au Compte Personnel de Formation (CPF)

-
-
- |
-

Mener une négociation commerciale*

LA GESTION DE CONFLITS DANS LA RELATION CLIENT

Mener une négociation commerciale*

Mener une négociation commerciale

Acquérir les bons réflexes pour réussir vos entretiens de vente

*Formation éligible au CPF

Objectifs et compétences visées

- Prendre conscience des enjeux de la démarche commerciale
- Mettre en avant l'importance du comportement lors de l'entretien commercial
- Etre en phase avec son prospect/client : travailler l'écoute active
- Convaincre le prospect/client : valoriser les points de convergence, pratiquer l'argumentation "adaptée"
- Valoriser les services de son entreprise : conseiller et s'engager
- Répondre de manière pertinente aux objections clients
- Savoir négocier des accords profitables gagnant-gagnant

Pré-requis

Aucun pré-requis n'est exigé pour suivre cette formation

Organisation

Durée : 5 jours – 35 heures

Lieu : Bourg-en-Bresse

Date 1er semestre : 30-31 mars et 06-07-08 avril 2022

Date 2ème semestre : 05-06-12-13-14 octobre 2022

Délai d'accès : inscription possible par email 10 jours avant le démarrage de la formation

[=> INSCRIPTION 1er semestre](#)

[=> INSCRIPTION 2ème semestre](#)

Tarif

1 300 €(net de TVA)

Option certification : 500 € (net de TVA)

Public

Commerciaux, Technico-commerciaux, Conseillers, Vendeurs ou professions ayant une activité commercial

Programme

LE PROCESSUS DE VENTE

Jour 1

Les enjeux de l'action commerciale

- En quoi l'approche commerciale est-elle importante pour l'entreprise ? Pour vous?

La vente : un acte de communication avant tout !

- Langage / attitude / comportement

Image de soi - Perception des autres

- Identifier mon style de communication : auto-diagnostic
Comment trouver le bon positionnement par rapport à l'autre ?

Comment se préparer à l'entretien et s'organiser ?

- Pourquoi se préparer ?
Identifier ce qu'il faut préparer : rechercher et sélectionner les informations pertinentes relatives au client et au marché

Comment se présenter et attirer l'attention du prospect/client ?

- La prise de contact : La présentation mutuelle
- Savoir mener l'entretien : Comment avoir le leadership ?
- Débuter l'entretien
- Savoir détecter les besoins
- Savoir détecter les attentes
- Repérer les résistances du client
- Comprendre le client et le montrer

- S'assurer d'une bonne compréhension mutuelle : La reformulation
- L'importance du mot "oui"

Jour 2

L'offre, l'argumentation, le conseil, la démonstration

- Se positionner en tant qu'expert
- Comment convaincre son interlocuteur ?
- L'argumentation : "adaptée"
- Savoir présenter ses arguments
- Utiliser les supports adéquats
- Adopter les comportements efficaces

Comment annoncer le prix ?

- Quand aborder le prix ?
- Comment aborder le prix ?
- Comment diminuer l'impact du prix dans la perception du client ?
- Osez afficher la valeur de l'offre

Jour 3

Comment répondre de manière pertinente aux objections du client ?

- Se préparer
- Méthode pour répondre aux objections
- L'attitude à adopter pour répondre aux objections

La conclusion

- A quel moment ?
- Détecter les signaux d'achat
- Inciter les clients à prendre une décision : 3 méthodes efficaces

La consolidation

- A quoi sert-elle ?
- La valorisation des engagements mutuels
- Formaliser l'accord
- Prévoir l'avenir : Quelle est la prochaine étape de la relation ?

La confortation

- A quoi sert-elle ?
- Comment la pratiquer ?

Le suivi de la vente

- Garder la confiance du client par une attitude professionnelle
- Rester disponible
- La relance de proposition commerciale ou devis
- Que faire lorsque la vente n'aboutit pas ?

Jour 4

Comment négocier ?

- Les principes de base de la négociation
- Elaborer une matrice de négociation
- Définir l'objectif
- Définir les leviers
- Définir les limites
- Mener l'entretien de négociation
- Adopter une attitude assertive
- Résister aux demandes non acceptables
- Obtenir des contreparties

LA PRISE DE RENDEZ-VOUS PAR TELEPHONE

Jour 5

Préparer la prospection

- Définir les objectifs, les cibles en cohérence avec vos objectifs commerciaux
- Préparer le scénario d'appel

La prise de rendez-vous téléphonique

- Savoir se présenter, soi et l'entreprise
- Exposer le motif de son appel avec assurance
- Passer le barrage de l'assistant(e)
- L'argumentaire de prise de rendez-vous : Déroulement
- Le traitement des objections
- Objections disponibilité
- Objections non fondées
- Les formulations et le vocabulaire à privilégier, ceux à éviter

La relance en prise de rendez-vous

- Quand effectuer la relance
- Que dire ?

Moyens et méthodes pédagogiques

- Alternance de méthodes expositive et participative
- Applications pratiques sur les situations rencontrées dans votre entreprise
- Mises en situation + débriefs

Modalités d'évaluation

Evaluation continue sur l'ensemble de la session

Intervenant

Formation animée par un consultant formateur expert dans ce domaine. Tous nos consultants formateurs répondent aux normes exigées par notre système qualité

Validation / Certification

Attestation de formation, Certification, Certificat de réalisation

Formation pouvant être certifiante si associée à la certification **CCE** (Certificat de Compétences en Entreprise) [«Mener une négociation commerciale»](#)

Dans ce cas, il sera nécessaire de réaliser les 5 jours de formation, soit 35h.

Le CCE est éligible à un financement en période de professionnalisation ou **CPF**

Date examen CCE : **5 mai 2022 pour la session d'avril et le 18 octobre pour la session d'octobre**

[Découvrez notre formation sur Mon compte formation](#)

Date mise à jour : 22/02/2022

LA GESTION DE CONFLITS DANS LA RELATION CLIENT

La gestion de conflits dans la relation client

Gérer les insatisfactions, positiver et fidéliser

Objectifs et compétences visées

- Anticiper et gérer une insatisfaction
- Désamorcer l'agressivité verbale d'un client
- Adopter un comportement adapté pour s'affirmer sereinement
- Réguler la charge émotionnelle et gérer son stress lors d'une situation tendue
- Transformer un incident en actions positives et renforcer la fidélisation

Pré-requis

Aucun pré-requis n'est exigé pour suivre cette formation

Organisation

Durée : 2 jours – 14 heures

Lieu : Bourg-en-Bresse

Date 1er semestre : 20 et 21 juin 2022

Date 2ème semestre : 07 et 08 novembre 2022

Délai d'accès : inscription possible par email 10 jours avant le démarrage de la formation

=> INSCRIPTION 1er semestre

=> INSCRIPTION 2ème semestre

Tarif

790 €(net de TVA)

Public

Toute personne en contact avec la clientèle et confrontée à des situations conflictuelles

Programme

Les enjeux de la gestion des conflits en entreprise

Anticiper :

- Quelles sont les situations les plus fréquentes qui génèrent des conflits client
- Quels sont les facteurs déclencheurs des conflits
- Repérer les comportements à risques pour anticiper les actes et/ou les situations de conflits

Comment éviter la dégradation d'une situation :

- Savoir établir une relation positive avec le client
- Savoir accueillir l'insatisfaction
- Utiliser l'écoute active, le questionnement, la reformulation
- Pratiquer l'assertivité

Comment gérer l'agressivité verbale :

- Comprendre l'origine des tensions
- Comprendre en quoi notre propre attitude peut participer à la dégradation de la situation
- Le rôle des jugements dans la relation
- Comment désamorcer l'agressivité verbale
- Dissocier les éléments émotifs et les éléments factuels d'une situation
- Les expressions à privilégier
- Les expressions à éviter
- Quelle attitude adopter

Comment gérer son propre stress :

- Identification de nos propres générateurs de stress
- Prendre du recul face à une remarque déstabilisante
- Garder la maîtrise de la situation en adoptant un comportement assertif
- Développer une attitude d'écoute sans absorber les émotions négatives de l'interlocuteur
- Identifier les différents types d'émotions
- Comment gérer nos émotions
- Identifier nos pensées nuisibles et nos pensées aidantes
- Utilisation des techniques d'ancrage, de la relaxation, la prise de recul, la relativisation, etc...

Reconnaître les "jeux psychologiques" :

- Savoir les repérer
- Comment les éviter
- Comment les gérer

Savoir s'affirmer sereinement :

- La méthode pour traiter les objections
- Comment fixer les limites en évitant de se mettre directement en opposition

- Savoir dire "Non" sans perdre le client
- Montrer une attitude rassurante et stable

Comment rétablir la confiance ? :

- Les attitudes d'apaisement
- Savoir se projeter dans l'après conflit
- Obtenir un accord "gagnant"

Moyens et méthodes pédagogiques

Pédagogie active et participative s'appuyant sur une alternance d'apports théoriques et d'applications pratiques, de partages d'expériences

Modalités d'évaluation

Evaluation continue sur l'ensemble de la session

Intervenant

Formation animée par un consultant formateur expert dans ce domaine. Tous nos consultants formateurs répondent aux normes exigées par notre système qualité

Date mise à jour : 27/01/2022

Contact :

CCI Formation
1 rue Joseph Bernier
01000 Bourg-en-Bresse

T. 04 74 32 13 00
formationcontinue@ain.cci.fr

URL source: <https://www.ain.cci.fr/emploi-formation-apprentissage-enseignement/formation/commercial-0>