

Exceller dans la vente et le développement des affaires

Description de la formation

Améliorer ses habiletés de vente à toutes les étapes du processus avec le client afin de lui offrir une expérience exemplaire, de le placer en priorité au cœur de l'interaction, d'accroître les ventes et d'optimiser la relation. Inspirée des approches « Customer Centric » et des fondements de l'approche-conseil, cette formation propose les processus, les techniques et les exercices nécessaires à l'apprentissage, afin de développer des habiletés de vente efficace dans une relation de partenariat d'affaires.

Objectifs pédagogiques

Au terme de la formation, le participant sera en mesure de :

1. Effectuer les étapes d'une ouverture efficace;
2. Utiliser des techniques de prise en charge du client;
3. Établir un contact personnalisé avec le client;
4. Utiliser le questionnement à haut rendement pour rendre la vente plus interactive;
5. Présenter, de façon percutante, les solutions en utilisant les caractéristiques, avantages et bénéfices;
6. Répondre aux préoccupations des clients;
7. Conclure sa vente;
8. Effectuer des suivis efficacement.

Contenu

Introduction

- Objectifs visés par la formation
- Présentation et attentes des participants
- Déroulement
- Exercice Brise-glace et discussion

Module 1 : Fondement de la vente et de l'approche-conseil

- Comment servir le client moderne
- Les attentes de la clientèle
- Les fondements de la vente et de l'approche-conseil

Module 2 : La prise en charge

- Élever sa relation
- La première impression
- La communication para-verbale et non-verbale
- La communication verbale
- L'adaptation aux types de personnalité
- Les ingrédients d'un accueil réussi

Module 3 : La découverte des besoins

- Peaufiner son écoute active
- Les types de questions
- L'utilisation des questions à haut rendement
- La découverte des motivations de la clientèle
- Activités : Liste de questions à utiliser

Module 4 : Présentation de la solution

Exceller dans la vente et le développement des affaires

- Communication verbale : le pouvoir des mots
- Présentation de la solution avec la technique CAB
- Présentation de votre proposition de valeur
- Exercice : Pourquoi moi?
- Activité : Présentation percutante

Module 5 : Obtenir l'accord du client

- Technique de conclusion
- Les raisons de préoccupations des clients
- Le processus pour répondre aux objections
- Exercice : Réponses aux objections fréquentes
- Activité : Combat d'objections

Module 6 : Effectuer des suivis

- Suivi post-visite
- Le dossier client et son contenu
- Processus pour effectuer des suivis efficaces
- Utilisation du questionnement et des capteurs d'intérêt
- Activité : Préparez votre suivi téléphonique

Module 7 : Gérer pro activement son compte

- Éléments clés de l'analyse de compte
- Analyse des ventes
- Comment obtenir de l'information
- Bâtir son plan de compte
- Définition d'une revue d'affaires
- Contenu type d'une présentation percutante
- Stratégies pour créer de la valeur

Conclusion

- Activité : Simulation de type « réalisateur de cinéma »
- Identification des éléments clés à mettre en pratique
- Retour sur les attentes
- Évaluation de la formation

Méthodologie

- Exposé
- Travail d'équipe
- Groupe de discussion
- Étude de cas
- Simulation

Clientèle visée

Agent en centre de contact client, agent de service à la clientèle, préposé au service à la clientèle, commis comptoir, commis expédition, chargé de projet client, représentant de client majeur, conseiller au vente, expert-conseil

Particularités

Bien que ceci ne soit pas un prérequis, cette formation approfondit plusieurs concepts présentés dans la formation XC1.

Exceller dans la vente et le développement des affaires

Durée

2 jour(s) pour un total de 14 heure(s).

Coût par participant en formation publique

0 \$ (à déterminer)

ÉTS FORMATION est le leader universitaire en formation continue avec plus de 7 000 participants formés annuellement et une offre de plus de 300 différentes formations. Nos formations sont pratiques et pragmatiques et affichent un taux de satisfaction supérieur à 90 %. Consultez notre programmation complète au <http://www.etsformation.ca/>