

Vente et négociation pour non-commerciaux



CV-66 3 Jours (21 Heures)

Description

Plus que jamais, dans toute entreprise orientée client, les cadres sont appelés à contribuer à l'action commerciale en faisant appel, au-delà de leurs compétences métier, aux savoir-faire et attitudes professionnelles des commerciaux. Au cours de cette formation commerciale pour non-commerciaux, les cadres découvrent l'importance de leur participation active à l'acte de vente et l'impact réel de leurs actions et interventions sur la conclusion gagnante des situations clients et des affaires. Ils apprennent ainsi à développer au quotidien une posture commerciale centrée satisfaction client.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Toute personne souhaitant développer son esprit commercial. Chef de produit, ingénieur, responsable SAV, bureaux d'études, responsable ADV, logistique, production, finance. Responsable de projet, de chantier ou d'agence. Ingénieur technico-commercial et avant-vente, ingénieur et cadre non commercial intervenant dans la relation commerciale.

Prérequis

Aucun.

Les objectifs de la formation

- S'approprier les principes de la vente et de la négociation
- Adopter un comportement commercial dans ses contacts clients
- Défendre les intérêts de son entreprise
- Contribuer activement à la vente
- Négocier les meilleures conditions possibles

Programme de la formation

En amont du présentiel

- Une video flash, un autodiagnostic initial, un premier conseil pratique.

Démystifier la vente Les attentes des clients.

- Les étapes d'une vente réussie.
- Mise en situation Séquence 'et si on changeait d'avis sur les commerciaux ?'.

Réussir son premier contact Préparer son entrée en relation.

- Valoriser son entreprise.
- Mise en situation Training sur son pitch.

Obtenir les informations pour mieux vendre Réaliser un diagnostic complet.

- Repérer les motivations.
- Maîtriser l'écoute active.

Conseiller et convaincre le client

- Mise en situation à€ vos questions ! Valoriser les bénéfices client.
- Traiter les objections.
- Aider le client dans sa décision.
- Mise en situation Training sur l'argumentation et les objections.

Adopter un comportement commercial

- Utiliser les mots justes.
- Communication non verbale : posture, sourire, rythme.

De la vente à la négociation :

- Formuler une demande.
- Trouver des solutions mutuellement satisfaisantes.
- Engager son client.
- Mise en situation Training sur négociations interne et externe.

S'adapter dans les situations plus difficiles Gérer la mauvaise foi du client. Manager les réclamations.

- Se centrer sur les solutions en préservant ses intérêts.
- Mise en situation Training cas difficiles.

Après le présentiel, mise en œuvre en situation de travail

- Des modules d'entraînement à l'écoute active ainsi qu'au traitement des objections.
- Pour en savoir plus sur les activités à distance Une video ' Vendre, c'est tout un art !'.
- Trois modules d'entraînement : 'Gérer les objections - Niveau ' ; 'Gérer les objections " Niveau ' ;
'Pratiquer l'écoute active'.