

SYPRO Formation

51 Boulevard de Courcelles

75008 PARIS

Tél : 01.44.40.09.49

Fax : 01.44.40.08.43

contact@syproinfo.fr

www.syproinfo.fr

N° d'Organisme de formation :

11 75 44345 75

Siret : 451 466 890 00030

Code APE : 8559A

TVA Intracommunautaire :

FR61 451 466 890



Public concerné

Commerciaux, vendeurs, toute personne ayant affaire à la clientèle

Objectifs

- Savoir communiquer, comprendre l'interlocuteur et détecter ses besoins
- Savoir vendre de façon naturelle (faire acheter) grâce à l'écoute active et à l'empathie
- Savoir conclure efficacement la vente, fidéliser, et analyser positivement l'entretien

Méthodes et supports pédagogiques

- Méthode active et participative
- Pédagogie à cerveau total
- Respect de l'individu et de ses aptitudes
- Apports théoriques
- Exercices pratiques, mises en situation, tests, drill (acquisition des automatismes), coaching

Modalités d'évaluation

Evaluation en mise en situation, jeu de rôle : coaching.

Debriefings réguliers, en cours et en fin de journée : compte rendu des nouvelles connaissances acquises.

Débriefing en début de chaque journée pour évaluer les acquis et les mises en pratique durant l'intervalle entre deux journées de formation.

En fin de stage : évaluation écrite (QUIZ ou autre) et évaluation orale (mise en situation).

Durée

3 jours

Lieu de la formation :

51 Boulevard de Courcelles
75008 Paris
Métro Courcelles (ligne 2)
Tel : 01 44 40 09 49
contact@syproinfo.fr
www.syproinfo.com

■ COMMERCIAL TERRAIN

LES BASES DE LA COMMUNICATION

Introduction :

L'importance et les avantages d'une bonne communication
Le processus de la communication (canal, code, personnalités différentes)

L'écoute active, le questionnement, la reformulation
L'empathie et la valorisation

Le profil du bon vendeur :

Comment améliorer ses techniques de ventes
Les qualités d'un bon vendeur (physiques, commerciales, personnelles et techniques), la confiance en soi, les erreurs à éviter

Comprendre le comportement de l'interlocuteur et s'adapter :

Comprendre les bases du langage corporel
Le non verbal ou comment être en harmonie avec l'autre (l'effet miroir)

LES ETAPES DE LA VENTE - METHODE DE LA VENTE NATURELLE - LES 4C

La prise de CONTACT :

Savoir se préparer, se présenter, créer un climat de confiance

CONNAITRE ou la recherche des besoins :

Savoir écouter, observer le non verbal, poser les bonnes questions
Le SONCAS : découvrir ses besoins et qualifier le client

CONVAINCRE - Argumenter avec conviction :

Reformuler, créer un climat d'urgence, la force de conviction
Les règles de l'argumentation, la notion de caractéristiques et d'avantages
Présenter de façon attractive le produit et le prix (choix des mots positifs)
Adapter l'argument à l'interlocuteur (SONCAS)

Gérer les objections :

Les différents types d'objections
L'écoute active et la reformulation, rebondir sur l'objection et l'isoler

CONCLURE positivement et fidéliser :

Conclure avec empathie, les différentes méthodes, l'alternative, le non verbal
Les ventes additionnelles et comment fidéliser

EVALUATION DE L'ENTRETIEN COMMERCIAL

Comment analyser positivement l'entretien, continuer de progresser et tirer leçon des échecs