

## **VT2/310 AMÉLIORER SON EFFICACITÉ EN ENTRETIEN CLIENT**

(Contenu compréhensible : 96% - Contenu cohérent avec les objectifs : 98%)

### **PRÉREQUIS**

Votre activité vous conduit à visiter une clientèle de plus en plus exigeante sur la qualité de vos comportements à la vente et à la négociation.

### **OBJECTIF**

Etre capable d'optimiser le déroulement d'un entretien de vente, en améliorant vos capacités de persuasion.

### **PROGRAMME**

- Savoir détecter des besoins dans une démarche client :
  - Revenir sur la notion de besoin d'un client dans votre domaine de vente.
  - Clarifier le positionnement psychologique de l'acheteur
  - Déterminer les caractéristiques de tout besoin en service ou en produit
  - Savoir faire exprimer un besoin
  - Savoir faire préciser un besoin.
- Savoir traiter une situation de fort niveau d'implication du client :
  - Développer et transformer ces attentes, insatisfactions ou difficultés en l'expression d'un besoin clair accompagné d'un désir de solution :
    - Les questions à poser
    - L'identification du coût apparent et réel
    - Les freins à l'engagement
  - Présenter avec persuasion une argumentation répondant exactement au désir exprimé.
    - Différences entre caractéristiques, avantages et atouts.
    - Savoir présenter un prix
    - Comment construire une argumentation
- Savoir conclure :
  - Répondre aux objections.
  - Conduire le client à matérialiser son engagement.

### **MÉTHODE PÉDAGOGIQUE :**

Ces compétences sont acquises par la pratique de jeux de rôles permettant une mise en œuvre concrète et significative des comportements. Ceux-ci sont issus de l'expérience de En Pratique mais peuvent également faire l'objet d'une adaptation au contexte de travail particulier des participants.

### **MODALITÉS D'ÉVALUATION FINALE :**

Réaliser plusieurs jeux de rôles qui consistent à traiter la demande initiale et à pratiquer les 3 phases d'un entretien de vente :

- 1 L'accueil**
- 2 Le traitement de la demande initiale**
- 3 La conclusion**

**NOMBRE DE PARTICIPANTS :**

8

**DURÉE :**

3 jours

**PRIX : 3600€ HT**