

**Public concerné**

Technicien réalisant des ventes additionnelles.

**Prérequis**

En contact avec la clientèle. Usage du téléphone et du mail.

**Objectif opérationnel**

Comprendre en autonomie la demande du client et adopter une posture de service client.

**Durée**

2 jours (14 heures).

**Objectifs pédagogiques**

- Appréhender les enjeux d'une prestation du point de vue client.
- Adapter sa communication pour mettre en valeur son image et celle de l'entreprise.
- Mener une découverte complète.
- Déployer une argumentation adaptée à son client.
- Définir l'objection client et élaborer les réponses adaptées.
- S'approprier les fondamentaux de la négociation pour défendre son offre.

**Formateur**

Formatrice et commerciale terrain avec + de 17 ans d'expérience commerciale et pratique pédagogique confirmée.

**Lieux**

Dans vos locaux ou en distanciel selon vos besoins.

PROGRAMME Jour 1

1- Appréhender Les besoins et les attentes du point de vue client

- Se questionner sur la connaissance du contexte.
- La fiche du client : ses besoins, ses envies, ses douleurs, ses freins.

2- Définir l'expérience mémorable du point de vue client

- Introduction.
- Se différencier par la qualité de la relation.
- Se différencier par la qualité de travail.

3- Définir la vente et la notion de vendeur

- Analyser le niveau de confiance du client.
- Identifier et lever les blocages relatifs à la vente.
- Définir quels vendeurs vous êtes.

4- Saisir une opportunité de vente additionnelle

- Définir les étapes de la vente.
- Identifier le rôle de la découverte.
- Appliquer l'écoute active.
- Reformuler en engageant.
- Argumenter de façon impactante.

PROGRAMME Jour 2

5- Rappel des étapes de la vente

- Jeux de cartes.
- Mises en situations.

6 - Augmenter son questionnement pour identifier l'implicite derrière l'explicite

- La règle des 5 "pourquoi".
- La technique de la question miroir.
- L'audit des accusations pour la reformulation.
- Mises en situation.

7- S'initier à la négociation pour gagner des ventes

- Mesurer l'intérêt d'une réponse immédiate.
- Identifier les objections et identifier s'il s'agit d'une objection ou d'une demande de remise.
- S'approprier les règles de base en négociation.
- Présenter son offre et répondre correctement à un "c'est cher, c'est trop cher".
- Engager le client vers une validation.

**Méthodes pédagogiques**

En présentiel ou distanciel.

Formation interactive et pratique : apports théoriques, études de cas, mises en situation, échanges de pratiques.

**Modalités d'évaluation**

- Auto-positionnement avant la formation.
- Quiz et mises en situation pour vérifier l'acquisition des compétences.
- Feedback direct du formateur.

**Modalités d'accès**

- Contact direct avec Isabelle Fourzoli ou via formulaire de contact (07 71 60 39 40 - isabelle.fourzoli@motivente.fr).
- Formation possible après analyse des besoins.
- Délai de réponse : sous 3 semaines.

**Accessibilité**

Personnes en situation de handicap : adaptations possibles sur demande.