

**Public concerné**

Technicien réalisant des ventes additionnelles.

**Prérequis**

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

**Objectif opérationnel**

Faire face aux situations de blocages en clientèle.

**Durée**

2 jours (14 heures).

**Objectifs pédagogiques**

- Identifier les situations de tensions potentielles.
- Diagnostiquer les attentes et préoccupations des clients.
- Développer les techniques de communications adaptées.
- Adopter une posture assertive et empathique.
- Traiter les situations commerciales difficiles.
- Gérer les situations délicates en clientèle pour gagner en efficacité.

**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- Identifier les situations sensibles

- Les classer par typologie.
- Analyser les différentes façons de réagir du point de chacun.

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

- Introduire la notion d'émotion.
- Se questionner sur la connaissance du contexte.
- La fiche client : Ses besoins, ses envies, ses douleurs, ses freins.
- Analyser le lien entre mécontentement et besoin non respecté.

3- Adapter sa communication

- Utiliser la règle des 3 V dans son attitude.
- Identifier ses soft skills.
- Différencier situations personnelles et extérieures.

PROGRAMME Jour 2

4- Pendant le processus de vente

- Identifier et traiter une objection.
- Identifier la possibilité d'entrée en négociation.
- Préparer sa négociation pour en optimiser sa réussite.
- Utiliser les règles en négociation avec mises en situation.

5- Anticiper et traiter les réclamations clients

- Analyser la différence entre situation tendue et divergence.
- Utiliser les techniques de questionnement et d'écoute.
- Reformuler les faits et émotions.

6- Communiquer avec assertivité

- Aiguiser son écoute active.
- Pratiquer les différents questionnements : ouvert, de conséquences, questions miroirs.
- Définir l'assertivité.
- Introduire le DESC dans son argumentation.
- Dire non en engageant un accord.

**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.