

● Nature de l'action

Action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances.

● Personnel concerné

Commerciaux souhaitant développer leurs capacités à négocier.

● Prérequis

Aucun.

● Objectifs pédagogiques

- Prendre conscience de l'importance de l'approche commerciale,
- Mettre en avant l'importance du comportemental commercial,
- Travailler l'écoute active du client pour être en phase avec lui,
- Chercher à convaincre le client en identifiant et valorisant les points de convergence,
- Valoriser les services de son entreprise,
- S'approprier les techniques spécifiques de réponse à l'objection.

● Modalités et délais d'accès

- Modalités d'accès : Entretien téléphonique et/ou rendez-vous physique
- Estimation du délai d'accès : de 7 jours à 1 mois.

● Mode d'évaluation

Une évaluation qualitative de la formation est demandée aux stagiaires en fin de stage.

● Méthodes pédagogiques

- Exposés théoriques et études de cas pratiques.
- Jeux de rôles.

Documentation : un support de cours est remis aux stagiaires.

● Sanction de la formation

- Remise d'une attestation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action.

● Durée

35 heures, soit 5 journées de 7 heures plus deux heures si certification CCE

● Lieu : ASFO Pau

● Accessibilité aux personnes handicapées : Nos locaux sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

● Contact : Odile BUGAT au 05 59 90 01 18 ou odile.bugat@asfo.fr

PROGRAMME

LE SAVOIR-ETRE COMMERCIAL

- Point sur les bonnes pratiques
- Savoir être leader de l'échange
- Savoir saisir toutes les opportunités
- Etre à l'écoute
- Se tenir informer

LA PREPARATION

- Les bonnes questions à se poser
- Se fixer des objectifs MALINS
- Connaître ou reconnaître son client

L'ENTRETIEN COMMERCIAL

- L'ouverture de l'entretien : les 3 « A »
- La détection des besoins principaux et les besoins cachés : la recherche du CIA
- La reformulation pour obtenir le premier « oui »
- La valorisation de son professionnalisme, de ses services et de ses solutions clients : le VRP
- La réponse aux objections
- La conclusion de l'entretien

LES FONDAMENTAUX DE LA NEGOCIATION

- Les principes de base de la négociation
- Le mapping des négociateurs
- La définition de sa matrice de négociation
- Les techniques utilisées par le client pour atteindre ce qu'il désire
- Les réponses du commercial pour garder la maîtrise de l'entretien

LA CONCLUSION EFFICACE D'UN ENTRETIEN COMMERCIAL

- Les 3 méthodes incitant le client à prendre sa décision
- La valorisation des engagements mutuels
- Etre force de proposition pour donner une suite à l'entretien

LES ATTITUDES COMMERCIALES

- Ce qu'il faut dire et ce qu'il faut faire
- Développer une assurance commerciale
-