

COMMERCIAL POUR LES NON-COMMERCIAUX



Objectifs :

- Acquérir une posture commerciale
- Savoir écouter pour comprendre le besoin
- Pouvoir argumenter et convaincre, négocier les situations difficiles

Public visé :

Toute personne impliquée dans une relation commerciale souhaitant acquérir les fondamentaux de la vente

Prérequis :

Aucun

Durée / Rythme :

14h / 2 jours

Méthodes :

- Adaptation de la formation au niveau d'expérience des participants
- Alternance de contenus théoriques et d'exercices pratiques
- Mise en situation, exercices réflexifs, travail de groupe...

Modalités :

Formation en présentiel, distanciel ou mixte

Suivi et Evaluation :

Contrôle continu (exercices, quizz...)
Émargement feuille de présence
Certificat de réalisation

Tarif Intra :

Nous consulter
(Min 1 à 10 stagiaires)

Délai d'accès :

D'une semaine à 2 mois, selon le type de financement

Contact :

contact@envoll.fr
04 42 92 29 72

Accessibilité :

Cliquez ici



Se positionner dans la relation client

- Définir les représentations du commercial et les enjeux de la relation client

Valoriser ses atouts et ceux de l'entreprise

- Les clés d'une présentation efficace : la place de l'expertise dans la posture commerciale

Entendre le besoin derrière la demande

- Les clés de l'écoute active et le protocole de questionnement

Parler le langage du client

- S'adapter et se faire comprendre par le client
- Les attitudes d'écoute et de reformulation pour construire l'intérêt et savoir argumenter efficacement

Gérer les objections et obtenir des « oui »

- L'art de la conviction et la méthode des « oui »

Connaître son style de négociateur

- Autodiagnostic
- Concilier les intérêts divergents

Maîtriser la négociation et éviter les blocages

- Le cadre de la négociation
- L'attitude +/+ pour préserver le dialogue

Gérer le stress en situation commerciale

- Affronter les situations à fort enjeu et tirer profit de sa respiration

Traiter les litiges et les réclamations

- Comprendre les raisons du mécontentement
- La méthode DACA