

LES TECHNIQUES DE LA RELATION COMMERCIALE

Réussir son entretien de vente

-La prise de contact

-La découverte

Rechercher les besoins et les motivations

A. Maslow au service de la vente en magasin

La pyramide des besoins pour mieux comprendre et satisfaire son client

Les motivations d'achat (méthode "SONCAS")

Les 3 étapes du besoin (latent, exprimé, satisfait)

Le recueil des éléments indispensables

Les questions les plus courantes et les résultats attendus

L'empathie

L'écoute passive, l'écoute active.

-L'argumentation

Présenter son produit

Les grands principes de l'argument

Caractéristiques ; Avantages ; Bénéfice client ; Preuves

Les grands principes de l'argumentaire

Sélectionner ; Construire ; énoncer

Les questions de contrôle

-Traiter les objections

Répondre aux objections

Les techniques fondamentales de la réfutation des objections appliquées à la vente en magasin

L'anticipation ; l'atténuation ; le contre-pied ; l'argument récursif ; la division ; l'addition ; la

comparaison ; la différence ; l'isolement

-La conclusion

Conclure sa vente

Discerner les signaux d'achat et les freins à la vente

Les ventes complémentaires

La fidélisation

Les derniers mots

La prise de congé



Application

Formation qui est basée sur des jeux de rôle. Évaluation faite, la formation est personnalisée au maximum. La théorie est alternée de sketches, pris ou non en vidéo.

Modalités d'évaluation de la formation

Phase orale : recueil des différents commentaires des participants.

Phase écrite : une grille d'évaluation sur le contenu, le déroulement de la formation sera remis à chaque participant afin que ces derniers apportent des remarques plus personnelles.

Durée

2 jours soit 14 heures.

Contact

Aurillac Formation Com
Magali Aymar
15 allée Georges Pompidou
15000 Aurillac
0471637285
cfp.aurillac@mfr.asso.fr

