Maîtriser les fondamentaux de la vente
les étapes clés pour réussir l'entretien de vente

Cours Pratique de 2 jours - 14h
Réf : FOV - Prix 2024 : 1 300€ HT
Le prix pour les dates de sessions 2025 pourra être révisé

L'entretien de vente est un temps clé du processus commercial. Sa réussite ne tient pas au hasard et repose sur une démarche structurée. Les ateliers de cette formation permettent de dérouler et expérimenter, étape par étape, les outils et bonnes pratiques pour mener des entretiens de vente efficaces.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Identifier et maîtriser les différentes étapes de l'entretien de vente

Améliorer sa communication pour mieux cerner les besoins clients

Traduire son offre en bénéfices client et l'argumenter

Transformer une objection en élément positif

Identifier le moment opportun pour conclure et s'engager conjointement

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Méthodes pédagogiques actives et participatives. Alternance de théorie/pratique avec application au contexte et expérience des participants.

MISE EN SITUATION

Ateliers pratiques progressifs.

LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 05/2024

1) Contexte de l'entretien de vente

- L'importance de la vente dans le processus marketing et commercial.
- La vente à des professionnels et la vente aux particuliers.
- Se préparer (dans la tête et dans la pratique).
- Le rôle du commercial.
- Attirer l'attention de l'interlocuteur et susciter son intérêt.
- Connaître les phases d'un entretien de vente.

Exercice : Représenter sous la forme d'une carte mentale les différentes étapes de l'entretien de vente.

2) Se présenter : la prise de contact

- La première rencontre, la première impression, la crédibilité de l'entreprise et de son représentant.
- Techniques pour se présenter.
- Attitudes de communication pour briser la glace.
- La communication non verbale.

Mise en situation : Exercices pour briser la glace et se présenter. Débriefing orienté sur le non verbal.

3) Découvrir les besoins du client

- Recueillir les besoins, obtenir la confiance, technique de découverte.
- Questionner : utiliser différents types de questions.
- Écouter : l'écoute active pour rebondir.

PARTICIPANTS

Commerciaux, technico-commerciaux, assistants commerciaux.

PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques…
Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

• Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
• À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
• Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

- Analyser les différents leviers de motivation.
- Faire ressortir les besoins cachés.
- Reformuler les besoins du client.

Mise en situation : Lister les questions à poser et les ordonnancer avec la technique de l'entonnoir. Mise en situation sur la découverte des besoins et la reformulation.

4) Argumenter et convaincre son client

- Créer une suite logique après la découverte des besoins.
- Démontrer l'adéquation de la solution au besoin.
- Se différencier de la concurrence.
- Utiliser l'argumentaire SONCAS.
- Mettre en avant les bénéfices clients : CAB.
- Formuler une proposition : devis, offre, présentation verbale.

Jeu de rôle : Construction d'un argumentaire de vente avec la méthode SONCAS.

5) Répondre aux objections

- Les objections : qu'est-ce qu'une objection ?
- Transformer une objection en élément positif.
- Identifier les types d'objections et les anticiper.
- Traiter l'objection prix avec différentes techniques.

Exercice : Constituer un catalogue d'objections et de réponses. Entraînement à répondre aux objections avec les différentes techniques.

6) Conclure l'entretien et signer

- Déceler les signes qui montrent qu'il est temps de conclure. Les types d'objections.
- Obtenir un engagement et signer.
- Prendre congé.

Exercice : Lister et rédiger les phrases efficaces pour conclure un entretien.

LES DATES

CLASSE À DISTANCE
2024 : 28 nov.

2025 : 27 févr., 24 avr., 19 juin, 24 juil., 02 oct., 11 déc.

LILLE
2025 : 27 févr., 19 juin, 24 juil., 02 oct.

PARIS
2025 : 20 févr., 17 avr., 12 juin, 17 juil., 25 sept., 04 déc.