



## FORMATION L'ENTRETIEN DE VENTE

DUREE  
2 jours

### • OBJECTIFS •

Connaître les étapes clés pour réussir son entretien de vente (préparation, découverte, traitement des objections et conclusion) • Connaître les techniques de traitement des objections et gagner en assurance et en fluidité dans leur traitement • S'entraîner activement et acquérir les bons réflexes

### • PUBLIC •

Chargé(es) de clientèle, assistant(es) commercial(es), commerciaux ayant en charge le suivi et le développement d'un portefeuille clients

### • PROGRAMME •

#### Se préparer mentalement à l'entretien de vente

- Connaître toutes les subtilités de votre offre
- Créer un climat favorable

#### Ecouter le client pour saisir toutes les opportunités

- Écouter les clients pour découvrir les besoins avoués et inavoués
- Décoder les signes pour aller au-delà du besoin initial du client
- Impliquer le client dans la recherche de la solution
- Donner envie de s'exprimer aux clients les moins bavards
- Adapter la présentation du prix en fonction de ses interlocuteurs
- Reconnaître le point de vue de l'autre avec "assertivité" : accorder le droit à l'objection

#### Faire face aux objections

- Différencier une objection, d'une marque d'intérêt du client  
Identifier les niveaux de difficulté de l'objection  
Mesurer le bien fondé de l'objection
- Répondre aux objections  
Travailler sa réactivité et répondre avec aisance  
Traiter l'objection en utilisant les mots qui rassurent
- Rebondir sur une situation de conflit

#### Optimiser la phase de "conclusion"

- Faciliter la décision du client : l'art de conclure la vente
- Saisir le bon moment et déclencher la prise de décision
- Fidéliser en pérennisant la relation

### • OUTILS PEDAGOGIQUES •

- Exposés
- Jeux de rôle - Cas pratiques