HM FORMATION

Programme de formation

# Ne vendez plus, faîtes acheter

**Domaine :** Commercial

**Durée :** 14 h

**Public :** Commerciaux débutants /Confirmés

**Objectifs :**

- Être capable de maîtriser les outils (boîte à outils du vendeur) correspondant aux situations vécus auprès des clients(es). Comprendre le mécanisme psychologique d'achat clients(es) et faire acheter suivant les particularités de chaque client dans sa décision.
- Être en mesure d'obtenir un « chaînage d'accords » basé sur l'approche S.O.N.C.A. S ainsi que par les paramètres de la POSTURE COMMERCIALE.
- Savoir se faire comprendre à tout moment sur tous les sujets et communiquer avec facilité quel que soit le profil couleur de son interlocuteur (méthode Ned HERRMANN)

**Pré-requis :**

- Une très bonne connexion internet est requise pour le format distanciel synchrone
- Une expérience en vente souhaitée mais pas nécessaire.

**Modalités techniques, pédagogique et d'encadrement :**

En format présentiel :
Salle équipée avec video-projecteur (ou TV) et paperboard. Connexion WIFI.
Ordinateur portable pour chaque participant. Le stagiaire pourra amener le sien si il le souhaite.
En cas de formation intra-entreprise, les moyens techniques décrits ci-dessus doivent représenter une référence idéale.

En format distanciel : synchrone avec le formateur via Zoom ou outil équivalent (télé-présentiel).

Apports théoriques (20% maximum)
Echanges et retours d'expériences stagiaire(s) / formateur
Ateliers questions / réponses
Démonstrations
Facilitation

Support de formation remis à chaque participant.

**Outils pédagogiques utilisés :**
Jeux – Mises en situation

**Modalités d'évaluation des connaissances ou d'appréciation des résultats de l'action de formation :**
Tests pratiques complété par une auto-évaluation des acquis de formation.

**Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants :** Fiche d'évaluation à chaud à l'issue de la formation. Et à froid plusieurs mois après la formation pour s'assurer de l'ancrage des acquis et du transfert de compétences en situation professionnelle.

**Modalité de suivi de l'action de formation :** Feuille d'émargement co-signée par demi-journée ou séance de formation.

**Détail du programme :**

## CRÉATION DE LA « POSTURE IDÉALE » CELLE QU'ATTENDENT VOS CLIENTS.

La posture commerciale légitimise la crédibilité et le professionnalisme de vos collaborateurs.

**Objectif** : Découvrir et apprendre ce qu'est la POSTURE différenciante au travers 6 paramètres au travers d'exemples, cas pratiques et de mises en situations.

- L'attitude
- Le comportement
- La compétence
- La connaissance
- La motivation
- Les valeurs

**Training sale : Vend moi ce tableau – ce stylo – ce cendrier**
**L'EGO TEST personality**

## LES FONDAMENTAUX DE LA VENTE

1er RÉFLEXE : **CERNER** les attentes clients pour construire sa démarche commerciale
* S'adapter aux nouveaux comportements d'achat.
* Intégrer les différentes étapes du processus de vente.
Séquence "vos clients sont dans la salle"

2e RÉFLEXE : **CIBLER la typologie couleur de son client**
* Être en mesure de s'adapter à celui-ci
* Savoir poser les questions pour collecter toutes les informations utiles
* Être en mesure d'orienter le client

**Training** "trouver l'information"

3e RÉFLEXE : Savoir entrer en contact pour enclencher le dialogue
* Donner envie par une prise de contact positive et motivante :

* Réussir le premier contact.
* Susciter l'intérêt par une accroche vendeuse.
* Créer l'interaction avec le client.
* Mener une découverte complète de la situation, des besoins du client.
* Déterminer les motivations réelles.
* Questionner le client : techniques et bonnes pratiques.
* Écouter activement :
* la reformulation, la prise de notes, le silence.

**Training** "les meilleures questions"

## TRAINING "LA PRISE DE CONTACT"

4e RÉFLEXE : **CONNAÎTRE** les besoins du client pour adapter son offre

5e RÉFLEXE : Savoir convaincre avec des arguments indétectables pour donner envie au client d'acheter.
* Construire et présenter des arguments percutants.
* S'appuyer sur les motivations pour remporter l'adhésion.
* Valoriser son prix. Le client est prêt à acheter le « PRIX » suivant son système de valeur.
* Répondre en souplesse aux objections du client.

Training "argumentation" et "objections"

## DÉFENDRE SON PRIX

**Objectif** : Démystifier le PRIX
"Le premier ennemi du vendeur pour le prix est le vendeur lui-même". A savoir :

- ✓ Comprendre la valeur
- ✓ Faire accepter une réévaluation et non une augmentation
- ✓ Définir le juste paiement (en évoquant le rapport qualité - prix, technologie - prix, services rendus
- ✓ Rappeler le désir et renforcer la motivation d'achat
- ✓ Souligner les bénéfices
- ✓ Savoir présenter le paiement

**But** : Ne plus être vendeur d'un PRIX mais d'une valeur

## CLOSING

**Objectif :** Oser conclure une vente !

- ✓ Conclure une vente au feu vert !
- ✓ Le client a-t-il assimilé l'offre ?
- ✓ Le client a-t-il envie d'acheter ?
- ✓ Le client a-t-il confiance en vous ?
- ✓ Le client saura-t-il justifier son achat vis-à-vis de tiers ?
- ✓ L'objection mineure est un feu vert !
- ✓ Ne pas oser conclure :

C'est être le commercial du concurrent

- ✓ Le closing tranquille

HM FORMATION

**But :** Savoir reconnaître **les signaux d'achats !**

Faire **ACHETER** et non **VENDRE** au juste PRIX

**Sanction de la formation** : Attestation de formation (L.6353-1 du Code du travail)