

### Objectifs pédagogiques

Acquérir des techniques efficaces pour convaincre  
Réussir l'entrée en relation  
Découvrir et comprendre les besoins du client pour ajuster sa proposition  
Développer une argumentation pertinente adaptée  
Faire face aux objections

### Public

Toute personne en situation de conseil ou de vente

### Prérequis

Aucun

### Durée

2 journées (14 heures)

### Modalités pédagogiques

Formateur expérimenté et spécialiste dans son domaine d'intervention.  
Méthode active et participative.  
Alternance d'apports théoriques, de présentation d'outils, méthodes concrètes et mises en situation pratiques.  
Approche basée sur l'expérience des participants.

### Moyens et supports pédagogiques

Support de cours numérique et attestation de formation remis en fin de formation.

### Modalités d'évaluation et de suivi

Mises en situation pratiques tout au long de la formation pour favoriser l'appropriation des concepts et outils abordés.  
Mémorisation des points essentiels de la formation avec des synthèses proposées régulièrement par l'intervenant.  
Évaluation des acquis via un quiz des connaissances en fin de session.

- **Connaître et développer son potentiel commercial**
  - Identifier ses points forts (technique, relationnel...)
  - Mettre l'accent sur ses atouts
- **Mettre en avant sa valeur ajoutée de conseiller**
  - S'adapter aux différents profils
  - Personnaliser la relation client
  - Mieux connaître les attentes des clients aujourd'hui
  - Les conditions à réunir pour conseiller efficacement le client : connaître les produits, les services...
- **Appréhender l'accueil physique et téléphonique de la clientèle**
  - Définir un cadre de communication adapté à son interlocuteur et à la situation
  - Appréhender les spécificités du téléphone dans la relation commerciale
- **Intégrer les techniques de vente pour satisfaire la demande du client**
  - Développer son écoute et sa faculté d'empathie
  - Tenir compte du contexte client : prospect ou client, historique de la relation
  - Questionner pour comprendre la demande
  - La reformulation : outil de validation, outil de relation
  - Satisfaire la demande du client : informer, expliquer, valoriser un produit/service
- **Apporter une solution adaptée, présenter son offre et argumenter**
  - Répondre à des demandes individuelles ou groupes
  - Comprendre les motivations du client avec l'écoute active
  - Conseiller des prestations figurant au catalogue
  - Construire une prestation personnalisée
  - Vendre des prestations ou produits complémentaires
  - Convaincre par l'argumentation structurée
  - Utiliser les techniques d'ancrage pour valider sa proposition
- **Répondre aux questions et conclure**
  - Maîtriser les techniques de réponses aux objections
  - Identifier et utiliser les signaux positifs de vente pour conclure au bon moment
  - Les techniques pour susciter la décision
  - Renforcer la relation client en validant la satisfaction du client
  - Récapituler et prendre congé