

« *Savoir vendre et fidéliser ses clients* »
2021-2022

Public :	Chefs d'entreprise, Managers, Postes de direction
Pré-requis :	Aucun
Durée :	2 jours soit 14h modulable en formation intra-entreprise
Prix :	2 350 ,00 € HT
Modalités :	À distance et/ou en présentiel
Délais d'accès :	15 jours

Formatrice : Sandrine RICCI

- Entrepreneur et coach certifiée depuis plus de 20 ans
- Membre des Business Angel Grand Delta Avignon
- Intervenante et bénévole du Réseau Initiative France-Terre de Vaucluse
Atelier "Pitcher son projet" - 100 000 entrepreneurs

Objectifs opérationnels

Savoir vendre un service / produits
Savoir tenir les prix face aux clients
Savoir fidéliser les clients

Objectifs pédagogiques

Mener un entretien de vente
Maintenir les prix en phase de négociation
Relancer les clients par téléphone

Programme détaillé

« *Savoir vendre et fidéliser ses clients* »

JOUR 1

Matin

Présentation Introduction

1. Savoir vendre un service / produits

> Mener un entretien de vente

Connaitre la structure d'un entretien de vente réussi

Maitriser la Méthode de découverte des besoins

Supports - Outils :

- Le Méthode AIDA
- Mise en pratique jeux de rôle

> Les Minsets/ Etat d'esprit du vendeur

- La Savoir-Etre du vendeur
- Bien accueillir / bien écoute
- Les valeurs de l'entreprise à défendre
- Comprendre pourquoi le client achète ?

Supports - Outils :

- OR +
- Étoile des valeurs

Après midi

- Faut-il vendre ou conseiller ?
- Passer de la vente la présentation des bénéfices pour le client
- Ecoute active

Supports - Outils :

- construction du tableau des arguments/ objections
- Mise en pratique et jeux de rôle

JOUR 2

Matin

2. Savoir tenir les prix face aux clients

- Comment maintenir le prix de vente
- Comportement et positionnement
- Savoir tenir son positionnement face à un client qui négocie le prix
- Appréhender les enjeux dans une négociation : le prix n'est pas la seule variable
- La communication verbale / non verbale : Le poids des attitudes et le choix des mots

Supports - Outils :

- Préparer son pitch de vente > mise en Pratique
- Position en moins / plus / égal
- La boussole du langage

Après midi

3. Savoir fidéliser les clients

- Comprendre pourquoi il est important de contacter ses clients
- Maîtriser la démarche téléphonique en émission d'appel
- Comment lutter contre l'appréhension de décrocher son téléphone : identifier les peurs et les appréhensions

Supports - Outils :

- argumentaire type de relance des clients
- Jeux de rôle

Sources pédagogiques

PNL (Programmation Neuro-linguistique)
Analyse transactionnelle
Outils créés par Sandrine RICCI
Auteurs : Simon Sinek

Méthodes Mobilisées et Moyens Mise en oeuvre :

Supports de formation visuels remis sur format pdf ou numérique
1 ordinateur et un vidéo projecteur
Mise en situation et jeux de rôle

Modalités d'évaluation des acquis

Un questionnaire rempli avant et après la formation

Accessibilité :

Dés lors qu'une demande est prise en compte par nos soins, une étude de faisabilité sera réalisée en amont de la formation.