

## Mallette du Dirigeant (MDD) 2019

### Module 9 (Marketing et communication) :

#### Fondamentaux des techniques de vente (4j)

##### **Objectifs :**

- Connaître l'importance de la relation client,
- Transformer l'appel téléphonique en entretien,
- Identifier ses points forts et ses points de vigilance en situation de négociation,
- Adopter la bonne posture pour atteindre son objectif tout en préservant la qualité de la relation,
- Préparer ses négociations avec efficacité,
- Mener ses négociations pour aboutir à une conclusion mutuellement satisfaisante,
- Mieux gérer les situations de blocage en négociation et sortir des situations tendues.

##### **Programme :**

##### La relation client :

- Identifier les parties prenantes de la relation commerciale.
- Comprendre les enjeux de la relation client :
  - L'image,
  - Le chiffre d'affaire,
  - La fidélisation.
- Comprendre les attentes du client.
- Gestion de la relation client :
  - Comportement : distinguer l'objectif opérationnel de l'objectif relationnel,
  - Ecoute : établir le contact et favoriser la confiance,
  - Détecter les attentes du client,
  - Mettre en valeur une solution,
  - Accepter critiques et objections.
- Gestion des réclamations et insatisfactions :
  - Faire face aux situations délicates :
    - ✓ Annoncer un retard, une mauvaise nouvelle,
    - ✓ Savoir refuser en préservant la relation,
    - ✓ Gérer un incident, une insatisfaction,
- Maintenir et valoriser le contact après l'intervention.

## Convaincre vos futurs clients de vous rencontrer :

- Préparer sa prospection :
  - Définir sa cible de prospects,
  - Constituer son fichier prospects,
  - Fixer ses objectifs de prospection,
  - Se mettre en conditions optimales.
  
- Techniques de communication téléphonique :
  - Savoir se présenter et susciter l'intérêt,
  - Savoir franchir le barrage du secrétariat,
  - Développer une écoute active,
  - Détecter les besoins du prospect,
  - Rédiger son scénario téléphonique,
  - Se préparer aux objections des prospects.

## Entretien de négociation :

- Négociier, c'est quoi ?
- La préparation de l'entretien de négociation :
  - Les objectifs (court, moyen et long terme),
  - Le timing de l'entretien,
  - Les intérêts communs,
  - La posture et le déroulement de l'entretien,
  - Se préparer à répondre aux principales objections,
  - La conclusion.
  
- Les éléments en jeu en négociation :
  - Les personnes (matrice sur les attitudes fondamentales ; l'interlocuteur convergent, neutre ou divergent),
  - Les attitudes relationnelles,
  - Les facteurs qui contribuent à générer la confiance / les critères de légitimité,
  - Les pièges de l'argumentation.
  
- Basculer sur la vente :
  - Développer un argumentaire commercial,
  - Comprendre les différentes étapes de l'entretien de vente,
  - Repérer les signaux d'achat du client et amener la négociation du prix.

## Les enjeux de la gestion de situations difficiles :

- Reconnaître les types de clients difficiles, et adapter sa posture en conséquence
  - Le client arrogant,
  - Le client chronophage,
  - Le client expert, qui croit mieux savoir que vous,
  - Le « bon copain »,
  - Le client pointilleux,
  - Le client râleur/contestataire/protestataire,
  - Le client éternellement insatisfait,
  - Le client versatile,
  - Le client mutique, la communication difficile.
  
- Résoudre et désamorcer les situations de conflit :
  - Comprendre l'insatisfaction d'un client :
    - Reconnaître les signes avant-coureurs pour mieux prévenir la situation,
    - Analyser les causes de l'insatisfaction du client/les facteurs déclencheurs de mécontentement,
    - Comprendre les attentes du client mécontent pour regagner sa satisfaction
  - Ouvrir le dialogue :
    - Pratiquer l'écoute active,
    - Clarifier les attentes et les besoins de la personne : la faire parler, reformuler,
    - Adopter la bonne attitude pour favoriser la confiance,
    - Le choix des mots,
    - La posture,
    - L'attitude mentale (son état d'esprit).
  - Rechercher des solutions :
    - Clarifier et s'assurer des intentions communes, s'assurer qu'on est sur la même longueur d'ondes,
    - Chercher des points d'accord,
    - Construire une posture gagnant/gagnant,
    - Prendre des engagements concrets (qui fait quoi, quand, comment),
  - Savoir mettre fin à l'échange.
  
- Tirer des enseignements des situations de conflits :
  - Repérer les incidents fréquents,
  - Tirer des conclusions (remise en question de certaines pratiques,)
  - Mettre en place des indicateurs de suivi des réclamations.
  
- Mettre en place des procédures, adopter certains réflexes en matière de gestion de conflits.

## **Validation de la formation :**

Une attestation de stage est remise aux stagiaires.