

LES 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

Fondamentaux des techniques de vente – 4 jours – 28 heures

• 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

INFO +

Public

Chef d'entreprise,
Commerçant, Auto-
entrepreneur

Information et inscription

01 34 20 20 44

www.lenaconseil.com

contact@lenaconseil.com

Durée

4 jours soit 28 heures

Coût

Sur devis

Financement

Prise en charge possible



Qualiopi
processus certifié

LES MOYENS ET MATERIELS PEDAGOGIQUES

- Apports théoriques - Etudes de cas, mise en situation - Pédagogie participative
- Moyens matériels mis à disposition : Formation en distanciel sur logiciel Zoom, Microsoft Teams
- Intervenants : formateurs experts
- Méthodes d'évaluation : Feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et les formateurs, Attestation de présence en fin de formation, Feuille d'évaluation, Attestation de compétences
- Accessibilité aux personnes en situation de handicap – parking PMR

LES 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

INFO +

Fondamentaux des techniques de vente – 4 jours – 28 heures (suite)

- **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

Public
Chef d'entreprise,
Commerçant, Auto-
entrepreneur
Information et inscription
01 34 20 20 44
www.lenaconseil.com
contact@lenaconseil.com
Durée
4 jours soit 28 heures
Coût
Sur devis
Financement
Prise en charge possible



LES MOYENS ET MATERIELS PEDAGOGIQUES

- Apports théoriques - Etudes de cas, mise en situation - Pédagogie participative
- Moyens matériels mis à disposition : Formation en distanciel sur logiciel Zoom, Microsoft Teams
- Intervenants : formateurs experts
- Méthodes d'évaluation : Feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et les formateurs, Attestation de présence en fin de formation, Feuille d'évaluation, Attestation de compétences
- Accessibilité aux personnes en situation de handicap – parking PMR

LES 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

Fondamentaux des techniques de vente – 4 jours – 28 heures (suite)

- **Entretien de négociation**
 - Négocier, c'est quoi ?
 - La préparation de l'entretien de négociation :
 - Les objectifs (court, moyen et long terme)
 - Le timing de l'entretien o 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

- **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

INFO +

Public
 Chef d'entreprise,
 Commerçant, Auto-
 entrepreneur
Information et inscription
 01 34 20 20 44
 www.lenaconseil.com
 contact@lenaconseil.com
Durée
 4 jours soit 28 heures
Coût
 Sur devis
Financement
 Prise en charge possible



LES MOYENS ET MATERIELS PEDAGOGIQUES

- Apports théoriques - Etudes de cas, mise en situation - Pédagogie participative
- Moyens matériels mis à disposition : Formation en distanciel sur logiciel Zoom, Microsoft Teams
- Intervenants : formateurs experts
- Méthodes d'évaluation : Feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et les formateurs, Attestation de présence en fin de formation, Feuille d'évaluation, Attestation de compétences
- Accessibilité aux personnes en situation de handicap – parking PMR

LES 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

Fondamentaux des techniques de vente – 4 jours – 28 heures (suite)

- **enjeux de la gestion de situations difficiles (suite)**
 - 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

INFO +

Public
 Chef d'entreprise,
 Commerçant, Auto-
 entrepreneur
Information et inscription
 01 34 20 20 44
 www.lenaconseil.com
 contact@lenaconseil.com
Durée
 4 jours soit 28 heures
Coût
 Sur devis
Financement
 Prise en charge possible



LES MOYENS ET MATERIELS PEDAGOGIQUES

- Apports théoriques - Etudes de cas, mise en situation - Pédagogie participative
- Moyens matériels mis à disposition : Formation en distanciel sur logiciel Zoom, Microsoft Teams
- Intervenants : formateurs experts
- Méthodes d'évaluation : Feuille de présence élargée par demi-journée par les stagiaires et les formateurs, Attestation de présence en fin de formation, Feuille d'évaluation, Attestation de compétences
- Accessibilité aux personnes en situation de handicap – parking PMR