

La Mallette du Dirigeant

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

MODULE 9

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



LES MOYENS ET MATERIELS PEDAGOGIQUES

- Apports théoriques - Etudes de cas, mise en situation - Pédagogie participative
- Moyens matériels mis à disposition : Salle de formation équipée de PC, Tablettes numériques, Internet, Vidéo projecteur, Paper-board, Ecran numérique, Casque virtuel.
- 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

La Mallette du Dirigeant

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 +

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

MODULE 9

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



LES MOYENS ET MATERIELS PEDAGOGIQUES

- Apports théoriques - Etudes de cas, mise en situation - Pédagogie participative
- Moyens matériels mis à disposition : Salle de formation équipée de PC, Tablettes numériques, Internet, Vidéo projecteur, Paper-board, Ecran numérique, Casque virtuel.
- 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

La Mallette du Dirigeant

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

MODULE 9

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 ou 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 : Salle de formation équipée de PC, Tablettes numériques, Internet, Vidéo projecteur, Paper-board, Ecran numérique, Casque virtuel.
- 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

Léna Conseil

Immeuble Ordinal • 12 Rue des Chauffours • 95000 Cergy

SAS au capital de 10 000€ • RCS Pontoise B 501 033 203 • Code Naf 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11 95 05719 95 auprès du Préfet de Région Ile de France, cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état. Date de mise à jour : mai 2020

La Mallette du Dirigeant

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

MODULE 9

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 : Salle de formation équipée de PC, Tablettes numériques, vidéoprojecteur, Paper-board, Ecran numérique, Casque virtuel.
- 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