



1- Développer ses compétences commerciales en vente directe

Formation 1.4

Conclure la vente – les objections font vendre



Cette formation a pour objectif de donner aux commerciaux les clés majeures d'une vente conclue sans efforts inutiles. Aboutir à une signature sans objection ou en traitant les objections comme des aides à la vente. Comprendre et utiliser des méthodes éprouvées : le silence, comment dégonfler une objection, le Passage de main ...



1- Développer ses compétences commerciales en vente directe

1.4 Conclure la vente – les objections font vendre

Prérequis :

Aucun

Public :

Toute personne en contact avec un public en vue de faire commerce

Durée :

2 journées
(2 x 7 heures)

Tarif :

Contactez-moi

Détails en bas de page 5

Dans cette formation les stagiaires vont acquérir **des réflexes afin de conclure tous leurs entretiens commerciaux positivement.**

Dans un premier temps les stagiaires vont **découvrir ou conforter leur connaissance sur :**

- ✓ **Les Personnalités Couleurs** associées aux **motivations d'achat** (S.O.N.C.A.S.).
- ✓ **La prise de contact** qui crée l'adhésion,
- ✓ **La découverte du client** et de ses besoins,
- ✓ **La reformulation** qui permet de s'assurer des besoins réels du client.
- ✓ **L'argumentaire** personnalisé et **la démonstration** efficace

À la fin de cette formation le stagiaire aura la capacité de :

- ✓ **Présenter le prix de son offre** sans provoquer d'objections.
- ✓ **Aider les clients à prendre une bonne décision** sans forcing.
- ✓ **Transformer les objections des clients en déclencheurs de vente.**
- ✓ **Utiliser le passage de main**, outil « magique » d'une négociation qui utilise **le transfert de crédibilité.**
- ✓ **Sortir de la vente, éviter les annulations et récolter les recommandations.**

En fin de formation, les stagiaires sauront **créer un manuel de réponses aux objections** adaptées à leur produit ou service.

Objectifs pédagogiques

- Découverte des Personnalités Couleurs associé aux motivations d'achat (S.O.N.C.A.S.)
- Découverte du processus de la vente naturelle et éthique : Premier contact réussi, méthodes de découverte, reformulation, argumentaire et démonstration
- Intégrer complètement et naturellement l'annonce idéale du prix
- Savoir faire la différence entre une vraie et une fausse objection
- Apprendre la bonne méthode générale pour répondre à une objection
- Connaître les différents types de questions/méthodes qui désamorcent les objections
- Négocier afin d'obtenir une solution de type « gagnant/gagnant »
- Découvrir et mettre en place un Passage de main
- Conclure la vente
- Sortir d'un entretien de vente et actionner le suivi
- Construire un manuel de réponse aux objections et un scénario de Passage de main



Contenus

Journée 1

Découverte des Personnalités Couleurs associé aux motivations d'achat (S.O.N.C.A.S.)

- Personnalités Couleurs – Me connaître moi-même pour mieux connaître les autres et adapter mon comportement à la Personnalité Couleur de mes vis-à-vis
- Motivations d'achat (S.O.N.C.A.S.) – Mon produit/service « raisonne » de certaines motivations, quelles sont celles de mon client ? Comment adapter ma vente à ses motivations d'achat

Découverte du processus de la vente naturelle et éthique : Premier contact réussi, méthodes de découverte, reformulation, argumentaire et démonstration

- Les neuf phases de la vente éthique et naturelle
- Faire une bonne première impression
- Découvrir l'ensemble des besoins de mon client, mais aussi sa Personnalité Couleur et ses motivations d'achat
- Confirmer ses besoins par une reformulation qui donne des points d'appui solides
- Faire une argumentation ciblée et personnalisée, confirmée par une démonstration réussie

Intégrer complètement et naturellement l'annonce idéale du prix

- Prendre les précautions indispensables avant de passer à la présentation du prix
- Comprendre le poids d'un prix face au poids des arguments démontrés
- Éviter le prix coup de massue
- Vérifier l'ensemble des points d'appuis qui vont donner du poids aux arguments
- Savoir présenter un prix
- Comprendre et appliquer la méthode du silence
- Savoir répondre aux dernières questions
- Traiter immédiatement les réactions habituelles
- Exercice

Savoir faire la différence entre une vraie et une fausse objection

- Reconnaître une fausse objection – une « fausse barbe »
- Reconnaître une vraie objection – une question cachée
- Comprendre et repérer les objections dans les différentes phases de la vente
- Différencier des objections données par des Personnalités Couleurs différentes

Apprendre la bonne méthode générale pour répondre à une objection

- Contrôler les méthodes actuelles de réponse aux objections – comment je réagis ?
- Éviter les conflits d'opinion – comment réagissent les Personnalités Couleurs et comment je dois réagir suivant la Personnalité Couleur de mon client
- Apprendre LA bonne méthode générale qui transforme une objection en point d'appui

Connaître les différents types de questions/méthodes qui désamorcent les objections

- Comprendre et apprendre les questions efficaces pour désamorcer une objection
- Jeux de rôle



Journée 2

Négocier afin d'obtenir une solution de type « gagnant/gagnant »

- Refuser la remise par principe
- Négocier une demande d'effort gagnant/gagnant
- Optimiser la remise commerciale prévue

Découvrir et mettre en place un Passage de main

- Comprendre le mécanisme du Passage de main, l'importance du transfert de crédibilité
- Intégrer l'éthique et l'honnêteté d'un Passage de main réussi
- Crédibiliser le Passage de main
- Mettre en scène un Passage de main type
- Écrire le Passage de main adapté à mon métier
- S'entraîner à faire des Passages de main

Conclure la vente

- Savoir conclure avec sagesse et détermination
- Apporter le bon de commande et la signature naturellement
- Sortir d'une « non-vente » par le haut

Sortir d'un entretien de vente et actionner le suivi

- Prendre les recommandations
- Interdire le bavardage, sortir « rapidement » sans en ajouter
- Éviter et s'interdire les annulations de vente
- Analyser mon entretien et devenir meilleur

Construire un manuel de réponse aux objections

- Lister les objections classiques dans toutes les situations de prise de rendez-vous
- Lister les objections classiques dans toutes les situations de premier contact
- Lister les objections classiques dans toutes les situations de découverte
- Lister les objections classiques dans toutes les situations de reformulation
- Lister les objections classiques dans toutes les situations d'argumentaire et démonstration
- Lister les objections classiques dans toutes les situations de présentation du prix
- Lister les objections classiques dans toutes les situations de présentation des conditions générales de la vente (livraison, règlement, SAV, etc.)
- Lister les objections spécifiques à la vente de votre produit/service
- Construire pour chaque situation et avec la bonne méthode, la réponse aux objections
- Mise en situation – Jeux de rôle



Méthodes pédagogiques _____

Exposé théorique – Exercices théoriques et pratiques – Atelier de mise en situation – Jeux de rôle - Échanges. Envoi d'un manuel stagiaire numérique en fin de formation.

Modalité d'évaluation _____

Jeux de rôle – Quiz « Plickers » (questions à réponses multiples par smartphone) – Construction d'un manuel de réponse aux objections

Sanction de la formation _____

Envoi d'une attestation de présence

Moyens pédagogiques _____

Salle de réunion de 24 personnes équipée d'un vidéoprojecteur et d'un paperboard – Les stagiaires doivent être équipés d'un smartphone et de quoi prendre des notes et répondre par écrit aux exercices.

Prérequis : Aucun (Mais c'est un plus si les stagiaires ont déjà effectué la formation Personnalités Couleurs)

Public : Toutes personnes en relation avec une clientèle – principalement adaptée pour la vente directe aux particuliers ou aux professionnels.

Intervenant : Vincent Careil

Dates et lieux : Deux journées, soit 2 x 7 heures, de 9h à 17h (dont une heure de break le midi)

Tarif : Contactez-moi