

BLOC DE COMPETENCES : TECHNIQUES DE VENTE ET NEGOCIATION

B-1

Modules 1 et 2 2 x 8 j = 16 jours

COMPETENCE DE BASE : PREPARER SES ENTRETIENS DE VENTE

MODULE DE FORMATION : LA PREPARATION DES ENTRETIENS DE VENTE

Durée : 3 jours

Objectifs pédagogiques :

- ✓ Rassembler les informations sur les concurrents, sur le prospect /client
- ✓ Définir les objectifs de visite
- ✓ Rassembler les supports d'aide à la vente et /ou les constituer si nécessaire

Contenus :

Faire des recherches

- ✓ Sur le client : informations signalétiques, professionnelles, comportementales
- ✓ Sur le(s) produit(s) : caractéristiques, avantages, stocks, conditions commerciales
- ✓ Sur l'historique des ventes et /ou des transactions : utilisation du dossier client

Fixer les objectifs : pourquoi le contact ?

- ✓ Quand provoquer le contact ?
- ✓ Fixation d'objectifs principaux : qualitatifs et quantitatifs
- ✓ Fixation d'objectifs alternatifs : proposer d'autres produits, préparer les bases d'une nouvelle visite

Préparer des outils d'aide à la vente

- ✓ Plan de découverte : liste de questions à poser
- ✓ Argumentaire
- ✓ Documents commerciaux : plaquettes, bons de commande, cartes de visite...

Méthodes et supports pédagogiques :

Apports de connaissances
Apprentissage des techniques de recherche
Mises en situation

COMPETENCE DE BASE : CONDUIRE DES ENTRETIENS DE VENTE JUSQU'A LEUR CONCLUSION**MODULE DE FORMATION : CONCLURE DES VENTES : ETAPES ET TECHNIQUES****Durée : 9 jours****Objectifs Pédagogiques :**

Maîtriser les différentes étapes de l'entretien de vente :

- ✓ Préparation, Prise de contact
- ✓ Découverte, Synthèse de la découverte
- ✓ Proposition, Argumentation
- ✓ Traitement des objections
- ✓ Recherche d'accord
- ✓ Conclusion, Prise de congé
- ✓ Suivi du client

Maîtriser les techniques de négociation :

- ✓ Questionnement,
- ✓ Reformulation,
- ✓ Traitement des objections
- ✓ Synthèse,
- ✓ ...

Comprendre le client

Contenus :**Les règles de la prise de contact**

- ✓ Objectifs et importance
- ✓ Les composantes
- ✓ Les techniques pour initialiser la relation
- ✓ Les méthodes pour optimiser la relation

La découverte client

- ✓ Objectifs et importance
- ✓ Schéma global de la découverte client
- ✓ Les techniques d'interview
- ✓ Le choix des questions pour obtenir le maximum d'informations
- ✓ Les tactiques de découverte
- ✓ La neutralité et la qualité de l'écoute active
- ✓ La synthèse de la découverte, importance et méthode

La proposition

- ✓ **Objectif et importance, méthode**
- ✓ Exploitation de la concurrence
- ✓ L'adaptation de l'offre au cas client
- ✓ Résoudre les problèmes du client par l'offre
- ✓ Présenter les avantages concurrentiels

L'argumentation

- ✓ Objectif et importance
- ✓ Identification et valorisation des avantages concurrentiels
- ✓ Définition de l'argument
- ✓ Construction de l'argumentation
- ✓ Présentation positive de l'offre, les avantages clients

Le traitement de l'objection

- ✓ Les différents types d'objections
- ✓ Comprendre les objections du client
- ✓ Les techniques pour traiter efficacement les objections éventuelles

La recherche d'un accord global

- ✓ Objectif, importance
- ✓ Méthode

Traitement des conditions de vente

- ✓ Négocier tous les éléments constitutifs
- ✓ L'accord carré : Prix/ produit/ Règlement/ Délais/ livraison
- ✓ Les tactiques de présentation du prix

La conclusion de la vente

- ✓ Conditions préalables à la conclusion
- ✓ La détection des signaux d'achats
- ✓ Les techniques de conclusion

La prise de congé

Méthodes et supports pédagogiques :

Apports théoriques + exemples

Exercices et travaux pratiques.

Echanges sur les expériences

Simulations orales et écrites

Rédaction d'argumentaire

Cas pratiques

Jeux de rôles suivis de débriefing et de synthèses sur les points forts et axes d'amélioration :

- ✓ avec 2 acteurs entourés d'observateurs munis d'une grille d'analyse
- ✓ en binôme
- ✓ en petits groupes

L'utilisation de la vidéo est un plus pour déceler chez chacun ses points forts et à améliorer, plusieurs salles, système vidéo complet (caméra + T.V. + cassettes)

Auto-évaluation

Travail de formalisation des enseignements.

BLOC DE COMPETENCES : TECHNIQUES DE VENTE ET NEGOCIATION

B-3

COMPETENCE DE BASE : CONDUIRE DES ENTRETIENS DE VENTE JUSQU'A LEUR CONCLUSION**MODULE DE FORMATION : MAITRISER LES CALCULS COMMERCIAUX****Durée : 3 jours****Objectifs pédagogiques :**

- ✓ Maîtriser les calculs commerciaux
- ✓ Mesurer la rentabilité d'une action commerciale

Contenus :

- ✓ Le schéma économique et financier de l'entreprise
- ✓ La découverte des documents comptables
- ✓ Les calculs de rentabilité et de coûts : Notions
- ✓ Les documents commerciaux : le bon de commande, la facture, l'avoir et le relevé de facture
- ✓ Les réductions commerciales et financières
- ✓ La TVA

Méthodes et supports pédagogiques :

Apports de connaissances
Exercices
Mises en situations

COMPETENCE DE BASE : CONDUIRE DES ENTRETIENS DE VENTE JUSQU'A LEUR CONCLUSION

MODULE DE FORMATION : APPREHENDER LE CADRE JURIDIQUE DE LA VENTE

Durée : 1 jour

Objectifs pédagogiques :

- ✓ Identifier les principales composantes du cadre juridique de la vente
- ✓ Respecter le cadre juridique d'une affaire

Contenus :

Les structures juridiques des entreprises

L'organisation juridique

Les personnes juridiques

Le contrat de vente

- ✓ Définition
- ✓ Les éléments constitutifs du contrat de vente
- ✓ Analyse du bon de commande
- ✓ Les mentions obligatoires
- ✓ Les effets du contrat de vente

La réglementation des prix

- ✓ La publicité des prix
- ✓ Les annonces de réduction de prix

Méthodes et supports pédagogiques :

Apports de connaissances

Travaux pratiques