

Vente et négociation pour experts et cadres non commerciaux

🎯 OBJECTIFS

- Conceptualiser tous les grands principes de la négociation.
- Modeler les techniques de vente à sa personnalité.
- Développer sa confiance en soi pour gagner en efficacité.
- Analyser et corriger son comportement verbal et paraverbal.
- Analyser et collecter les informations sur son client.
- Améliorer son écoute active.
- Considérer les origines des blocages relationnels pour développer sa stratégie de gestion du conflit.

📄 CONTENU

- **Renforcer son impact personnel en s'adaptant aux différents profils :**
 - adapter sa communication aux différents profils et à ses différents interlocuteurs clients ;
 - adapter son comportement en fonction de son objectif, de l'interlocuteur et de la situation.
- **Développer l'écoute active :**
 - pratiquer l'écoute active, développer l'empathie ;
 - l'art de préparer le contact avec le client ;
 - l'art de questionner avec précision : questions ouvertes, questions fermées ;
 - l'art de relancer l'entretien avec le client pour mieux le satisfaire.
- **Développer des attitudes commerciales :**
 - être conscient de sa valeur ajoutée commerciale ;
 - découvrir les besoins des prospects/clients grâce à la méthode soncas ;
 - maîtriser sa communication verbale et non verbale ;
 - faire une offre argumentée, repérer les signaux et les freins à l'achat ;
 - appliquer les techniques essentielles du traitement des objections.
- **Proposer et valoriser une solution :**
 - comprendre les principaux leviers de l'influence : les chemins qui mènent à la décision ;
 - les techniques oratoires qui structurent le discours pour le rendre plus convaincant comportement ;
 - l'argumentation structurée : avantages, preuves, bénéfices personnels, questions de contrôle.
- **Gérer des situations commerciales délicates :**
 - mettre un problème sur la table en évoquant des faits ;
 - élaborer des solutions (trouver des compromis mutuellement satisfaisants) ;
 - choisir le juste comportement dans les situations clients les plus difficiles ;
 - assumer les erreurs ou les contradictions



de sa propre entreprise ;

PUBLIC VISÉ

Tous les collaborateurs amenés à utiliser le téléphone dans leur contexte professionnel.

PRÉREQUIS

2 à 3 ans d'expérience dans le domaine de compétence concerné

MÉTHODE

Analyse des situations vécues par les participants, simulation d'appels, études de cas, travail sur les cas concrets.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

QCM et exercices pratiques

DURÉE

2 jours soit 14 heures

TARIFS

L'ensemble de nos formations sont sur devis

CONTACT GÉOSLANE

contact@geoslane.fr - 01 84 73 05 81

- s'affirmer et défendre ses choix en préservant la relation avec le client.
- **S'affirmer dans un contexte de réunion, de prise de parole en groupe :**
 - gérer sa participation en réunion (quand, comment intervenir, les précautions oratoires) ;
 - amener plusieurs interlocuteurs vers une solution ;
 - intervenir en réunion pour vendre une idée, un projet, une solution, un budget.