Commercial pour Ingénieurs et Techniciens de prestations de service

Référence : MAN033

Catégories : ACHAT-VENTE-FINANCES

LANGUE(S) :

EN FR DE

DURÉE :

2 JOUR(S)

ORGANISME DE FORMATION :

EUROCONSEILS

OBJECTIFS

Permettre à des ingénieurs et techniciens de parler, négocier et convaincre des clients.

Adapter les techniques de ventes des commerciaux à leur propre sphère commerciale.

Savoir s’exprimer en langage commercial et comprendre les attentes des clients.

Personnes concernées:

Ingénieurs et techniciens en contact avec des clients dans un but de vendre une prestation de service

CONTENU

1 Comprendre la vente

- Décrypter les attentes du client
- Repérer les étapes d'une vente réussie

2 Réussir son premier contact

- Préparer son contact, préparer ses 1ers mots
- Parler de son entreprise
- Transmettre son enthousiasme

3 Mieux vendre en obtenant toutes les informations du client

- Recueillir les trois types d'informations utiles pour un diagnostic exhaustif : besoins, enjeux et motivations personnelles
- Repérer les motivations et la méthode SONCAS
- Maitriser l'écoute active : silence, prise de notes, reformulation

4 Conseiller et convaincre le client

- Proposer une solution en adéquation aux besoins, enjeux et motivations
- Mettre en avant les bénéfices pour le client
- Surmonter les réticences et traiter les objections
- Aider le client dans sa décision en fonction des prestations attendues

- Mise en situation sur l’argumentation et le traitement des objections

5 Adopter un comportement commercial tout au long de la vente

- Communication verbale : utiliser les mots justes, se synchroniser sur le client
- Communication non verbale : travailler sa posture, se synchroniser, rythme et intonations
- Savoir vendre « du vent »
- Mise en situation de communication orale

6 De la vente à la négociation : Trouver une solution satisfaisante pour les deux parties

- Formuler une demande, exposer un problème
- Rechercher les intérêts communs, trouver des compromis mutuellement satisfaisants
- Verrouiller les points d'accord et progresser vers la conclusion

7 Choisir le juste comportement dans les situations clients les plus difficiles

- Faire face à l'agressivité, à la mauvaise foi, du client
- Résister aux manœuvres, déjouer les pièges, rester maître de soi face aux réclamations
- Se centrer sur la résolution des difficultés sans jamais perdre de vue ses intérêts

PÉDAGOGIE

PowerPoint illustré par des exemples de situations vécues par des ingénieurs et des techniciens. Etudes de cas, mise en situation, débriefing.

PRÉREQUIS

La formation s’adresse à des non-commerciaux.

Formation proposée uniquement en mode intra-entreprise pour pouvoir illustrer les concepts théoriques à la réalité des participants.

Cette formation est disponible en formule intra-entreprise