

GÉRER EFFICACEMENT LES SITUATIONS COMMERCIALES DIFFICILES

**2 jours**

COMMENT FAIRE FACE ET LEVER LES OBJECTIONS, BLOCAGES, CONFLITS... ?

PROGRAMME DE LA FORMATION

S'APPROPRIER LES DIFFÉRENTES FORMES DE COMMUNICATION

- › Définir ses compétences personnelles et sociales
 - renforcer l'image de l'entreprise

IDENTIFIER LES SITUATIONS DÉLICATES EN CLIENTÈLE

- › Identifier l'origine des conflits
 - gérer les situations délicates (litiges, clients envahissants, annonce d'une mauvaise nouvelle)
 - analyser les objections clients en vente et élaborer des réponses adaptées

S'APPROPRIER LES RÈGLES EN NÉGOCIATION

- › Définir la notion de négociation
 - identifier les curseurs du pouvoir
 - définir les règles à appliquer

PRÉPARER SA NÉGOCIATION

- › Définir ses objectifs selon la rentabilité de son affaire
 - préparer ses arguments et les hypothèses en clientèle
 - analyser le rapport de force

SORTIR DES SITUATIONS DE MARCHANDAGE DANS UNE NÉGOCIATION

- › Clarifier les intérêts de chacun
 - argumenter avant de rentrer en négociation
 - réussir à négocier des contreparties
 - répondre aux objections en creusant et en isolant la demande
 - conserver le lead en entretien
 - engager le client vers la signature

OBJECTIFS

Déployer ses compétences personnelles et sociales au service de la vente et de la négociation
Gérer les situations délicates en clientèle pour gagner en efficacité
Traiter les situations commerciales difficiles
Appliquer les règles de la négociation
Adopter les bonnes pratiques d'une négociation pour gagner des ventes

LES PLUS DE CETTE FORMATION

Vous repartez avec une feuille de route que vous pourrez mettre en oeuvre dans votre activité professionnelle
La formation se base sur les techniques de ventes, cependant vos cas de figure seront étudiés
Des training tout au long des deux jours pour une formation plus vivante

PUBLIC ET PRÉREQUIS

Tous commerciaux avec l'expériences d'entretien de vente
Chargés de clientèles - Chargés d'affaires - technico-commerciaux
Responsables commerciaux
Il est recommandé d'avoir une première d'expérience réussie dans la vente et d'avoir réalisé des RDV en clientèle.

MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES, ENCADREMENT

Un questionnaire sur les attentes des participants est adressé 15 jours avant le début de la formation. Les méthodes pédagogiques incluent des apports théoriques et pratiques, un travail sur des cas concrets et des exemples d'application. Un support pédagogique est remis à chaque participant, et un accès personnel en ligne permet d'accéder à des e-ressources à l'issue de la formation. Nos consultants sont sélectionnés pour leur expertise métier, leurs compétences pédagogiques et leurs expériences professionnelles.

SUIVI ET ÉVALUATION

Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
Évaluation à chaud et à froid

TARIFS

1 550 € HT - Réf : MPC-CODI

Validité : 30 juin 2024

PROCHAINES SESSIONS

Formation à distance :
les 16 et 17 mai 2024
les 7 et 8 novembre 2024

Paris Montparnasse :
les 25 et 26 mars 2024
les 19 et 20 septembre 2024

