

Négociation commerciale

La vente à distance

2 jours (14h00) | ★★★★★ 4,6/5 | DCNEG-VDIS | Évaluation qualitative de fin de stage |
Formation délivrée en présentiel ou distanciel ⁽¹⁾

Formations Management & soft skills › Développement commercial › Négociation commerciale



À l'issue de ce stage vous serez capable de :

- Acquérir les techniques nécessaires pour obtenir des rendez-vous ciblés
- Développer votre portefeuille clients ou prospects
- Démarcher à distance la clientèle à but commercial
- Faire du téléphone un instrument performant au service de l'action commerciale.

Niveau requis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

Public concerné

Conseillers clientèle, conseillers commerciaux ou toute personne amenée à vendre à distance.

Cette formation :

- Est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par M2i Formation
- Bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence émarginée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

(1) Modalité et moyens pédagogique :

Formation délivrée en présentiel ou distanciel * (e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance). Le formateur alterne entre méthodes ** démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation). La validation des acquis peut se faire via des études de cas, des quiz et/ou une certification.

Les moyens pédagogiques mis en oeuvre (variables suivant les formations) sont : ordinateurs Mac ou PC (sauf pour les cours de l'offre Management), connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur ou écran tactile interactif (pour le distanciel). Environnements de formation installés sur les postes de travail ou en ligne. Supports de cours et exercices.

* Nous consulter pour la faisabilité en distanciel. ** Ratio variable selon le cours suivi.

Programme

Introduction

- Présentation de chacun
- Attentes et objectifs visés de chaque participant
- Présentation de la formation

Se mettre en condition

- S'adapter à et répondre aux exigences de la vente à distance
- Identifier les avantages et contraintes du téléphone
- Développer les compétences du communicant
- Définir clairement les objectifs de l'entretien
- Savoir rédiger une fiche de contact
- Elaborer un guide d'entretien avec l'arbre de décisions
- Optimiser l'écoute active au téléphone

S'approprier les techniques spécifiques de la vente à distance

- Etablir un climat de confiance dès les premières secondes
- Adapter sa communication verbale et non verbale
- Développer l'attraction vocale
- Créer une phase d'accroche percutante
- Susciter l'intérêt instantanément en personnalisant votre message
- Optimiser son sens de la répartie
- Savoir rebondir dans toutes les circonstances

Maîtriser les étapes de la commercialisation

- Identifier mes points forts et bien me connaître
- Identifier, qualifier, personifier l'interlocuteur
- Etre l'ambassadeur de mon entreprise, de mon produit
- Découvrir les besoins par le questionnement approfondi
- Elaborer une proposition adaptée et convaincante
- Utiliser les outils d'aide à la vente au bon moment
- Maîtriser le temps de la communication

Mettre en oeuvre la vente à distance

- Identifier les objections et les traiter
- Passer du stress à l'adrénaline positive
- Anticiper des situations délicates en cours
- Transformer un barrage en accès
- Savoir argumenter avec persuasion
- Assurer le suivi, l'étape suivante
- Maîtriser les outils de la communication
- Maintenir vivante la chaîne de la communication
- Savoir conclure en validant la vente ou l'engagement d'un suivi (rappel, rdv)
- Tirer les enseignements de chaque négociation téléphonique
- Agir, suivre, contrôler...

Exemples de travaux pratiques (à titre indicatif)

- Etudes de cas
- Mise en situation : entraînement à une vente à distance
- Analyse de pratique : partage des situations des participants

Synthèse de la session

- Plan d'action personnel sur les applications concrètes que chacun peut mettre en oeuvre dans son environnement
- Evaluation formative (quiz) permettant de valider les compétences acquises
- Bilan oral et évaluation à chaud

Modalités d'évaluation des acquis

- En cours de formation, par des mises en situation contextualisées évaluées
- Et, en fin de formation, par un questionnaire d'auto-évaluation ou une certification (M2i ou éditeur)