



# MAITRISER LES TECHNIQUES EN B TO B ET B TO C

## **Objectifs pédagogiques :**

Optimiser votre argumentaire de vente.

Traiter les objections.

Mener un entretien de vente de façon à maximiser votre résultat.

Connaître les postures justes à adopter en fonction des situations rencontrées.

## **Avoir de la rigueur dans la démarche commerciale**

- Les circuits de décision, quels sont les rôles de chacun ?
- Les conditions exigées pour réussir un entretien de vente
- La préparation technique, psychologique et matérielle

## **Obtenir des réflexes d'écoute active**

- Les processus et outils de communication
- Créer l'empathie
- Les règles pour bien réussir le premier contact
- Découvrir les besoins formels et virtuels (méthode AIDE)
- Les techniques de questionnement qui favorisent l'adhésion de l'interlocuteur
- Repérer les freins et les motivations d'achat de l'interlocuteur

## **Développer une argumentation persuasive**

- Structurer son argumentation (CAB)
- Valoriser ses produits / services
- Proposer une solution gagnant-gagnant
- Motiver son interlocuteur à acheter



# MAITRISER LES TECHNIQUES EN B TO B ET B TO C

## Répondre aux objections

- Reconnaître les différentes natures d'objection sincères ou non
- Traiter les objections avec respect et savoir s'en servir comme tremplin de vente
- Les attitudes à adopter face à l'objection prix
- Repérer les signaux d'achat verbaux et non verbaux

## Conclure la vente et prendre congé

- Valoriser pour convaincre
- Provoquer l'adhésion par les techniques de conclusion
- Conforter sa vente
- Projeter son client vers la prochaine visite

### **SYNTHÈSE DE LA SESSION**

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en oeuvre dans son environnement
- Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant
- Bilan oral et évaluation à chaud