

## TECHNIQUES DE VENTE

Mener un entretien commercial, maîtriser la négociation, conclure une vente et gérer les situations difficiles.

### Objectifs de la formation

A l'issue de la formation, les stagiaires seront en capacité de :

- Connaître l'importance de la relation client
- Transformer l'appel téléphonique en entretien
- Identifier ses points forts et ses points de vigilance en situation de négociation
- Adopter la bonne posture pour atteindre son objectif tout en préservant la qualité de la relation
- Préparer ses négociations avec efficacité
- Mener ses négociations pour aboutir à une conclusion mutuellement satisfaisante

### Programme de la formation

#### La relation client

- Identifier les parties prenantes de la relation commerciale
- Comprendre les enjeux de la relation client
- Comprendre les attentes du client
- Gestion de la relation client
- Gestion des réclamations et insatisfactions
- Maintenir et valoriser le contact après l'intervention

#### Convaincre vos futurs clients de vous rencontrer

- Préparer sa prospection
- Techniques de communication téléphonique

#### Entretien de négociation

- Négocier, c'est quoi ? Se préparer aux objections des prospects
- La préparation de l'entretien de négociation
- Les éléments en jeu en négociation
- Basculer sur la vente

#### Les enjeux de la gestion de situations difficiles

- Reconnaître les types de clients difficiles, et adapter sa posture en conséquence
- Résoudre et désamorcer les situations de conflit
- Tirer des enseignements des situations de conflits

### Tarif

#### Contactez-nous

BGE Flandre Création identifie et vous accompagne dans les démarches de financement.

### Satisfaction

9,6/10

## Compétences

### Public

- Chefs d'entreprise, conjoints collaborateurs
- Salariés
- Toute personne souhaitant développer une posture commerciale pour développer son activité

### Prérequis

Pas de prérequis

### Durée

**4 jours (28h) en présentiel**

### Dates de la formation

Rapprochez-vous de votre conseiller pour connaître les prochaines dates ou écrivez à [formation@bge-flandrecreation.fr](mailto:formation@bge-flandrecreation.fr)

### Délais d'accès à la formation

Prévoir un minimum d'un mois pour accéder à la formation. Sous réserve du nombre d'inscrits et des accords de prise en charge.

### Formateurs

Nos formateurs sont des experts reconnus de la création et du développement des entreprises et ont une expérience significative dans leur domaine d'activité. Ils sauront répondre à vos besoins.

### Matériel Nécessaire

- Accès Mon Bureau Virtuel

### Méthode Pédagogique

- Formation exclusivement en présentiel
- Exercices d'application
- Mises en situation et jeux de rôle

### Moyen d'évaluation et de suivi

- Évaluation des acquis par QCM
- Tests

### Accessibilité

Pour toute situation de handicap, contactez-nous au 03.28.22.64.20. Notre Référente Handicap étudiera vos besoins spécifiques en rapport avec votre situation.