



# Entretien de vente en face à face et au téléphone

## Achats / Ventes

Réf. : 1514AV

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

Maîtriser les différentes phases de l'entretien de vente

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

Salles de cours équipées de : matériels de projection -Tableaux -Caméra. Alternance de théorie et jeux de rôle à partir d'exemple du quotidien ou vécu. Validation au fur et à mesure des différentes mises en situation. Un support de cours personnalisé est remis à chaque participant. Un bilan détaillé suit chaque action de formation.

### CONTENU

#### LA PRÉPARATION DE L'ENTRETIEN

- S'informer sur son client
- Définir sa stratégie en fonction de la stratégie de mon entreprise
- Connaître les différents interlocuteurs chez mon client/prospect -- la notion de prescripteur

#### LES TECHNIQUES DE VENTE

Les techniques d'entretien de vente seront étudiées aussi bien pour le face à face client et prospect que le téléphone :

- Etablir un climat de confiance
- La découverte du client : l'écoute active et l'empathie
- Analyser les besoins du client : ses motivations - ses attentes
- Reformuler - la recherche du non-dit
- Argumenter en fonction des besoins de votre client
- Etre capable de construire un argumentaire spécifique en fonction du client ou du prospect (méthode - caractéristiques - avantages -bénéfices)
- Apporter les preuves
- Faire preuve de conviction
- Comment traiter les objections les plus courantes ?

#### CONCLUSION

- Techniques pour passer un accord
- Formaliser la négociation

#### METHODES PEDAGOGIQUES

- Apports didactiques
- Jeux de rôle (filmés avec l'accord du participant)

### PUBLIC CONCERNÉ

Collaborateurs en contact commercial

### DURÉE ET DATES

**Durée :**  
2 jours soit 14 heures

**Dates des inter-entreprises :**  
Nous contacter

### FORMULES ET TARIFS

**En inter-entreprises :**  
495€ HT / Jour / personne

**En intra-entreprises :**  
1185€ HT / Jour / groupe  
Groupe de 5 à 6 pers.

**En cours particuliers :**  
713€ HT / Jour / personne

BESOIN D'AIDE POUR CHOISIR VOTRE FORMATION ?  
☎ 02 32 74 56 94 Numéro unique d'appel

### NOS CERTIFICATIONS



CENTRE DE TEST HABILITE  
Passport de Compétences Informatique Européen  
Standard mondial de la certification informatique



Qualification des Services Intellectuels  
OPQF



CENTRAL TEST  
L'ART DE L'EVALUATION



Centre Agréé



TOEIC

