

# L'entretien commercial

2 jours - 14 heures

Code formation : ADHCML0278



adhara.fr

## Objectifs

Comprendre le rôle de l'entretien commercial dans le cycle de vente. Préparer et structurer un entretien commercial. Élaborer un argumentaire de vente Acquérir les techniques d'entretien et de négociation Conduire un entretien commercial avec un argumentaire percutant Savoir s'adapter aux différents interlocuteurs.

## Participants

Commerciaux, technico-commerciaux et vendeurs.

## Prérequis

Pas de prérequis pour cette formation.

## Pédagogie

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion collectives et individuelles, d'exercices, d'études de cas et de mises en situations observées. Formation / Action participative et interactive : les participants sont acteurs de leur formation notamment lors des mises en situation car ils s'appuient sur leurs connaissances, les expériences et mettront en œuvre les nouveaux outils présentés au cours de la session.

## Remarques

Cette formation offre la possibilité d'une journée de retour sur expérience : Cette journée complémentaire favorise l'application pratique des concepts enseignés, garantissant ainsi une mise en œuvre réussie dans votre environnement professionnel. Nos conseillers sont à votre disposition pour plus d'information à ce sujet.

## Certification

## Profil de l'intervenant

Consultant-formateur expert. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assuré par nos services.

## Moyens techniques

Encadrement complet des stagiaires durant la formation. Espace d'accueil, configuration technique des salles et matériel pédagogique dédié pour les formations en centre. Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique à échéance de la formation.

## Méthodes d'évaluation des acquis

Un contact téléphonique est systématiquement établi avec le stagiaire ou la personne chargée de son inscription afin de définir le positionnement. Si besoin, un questionnaire est adressé pour valider les prérequis en correspondance et obtenir toute précision nécessaire permettant l'adaptation de l'action. Durant la formation, des exercices individuels et collectifs sont proposés pour évaluer et valider les acquis du stagiaire. La feuille d'émargement signée par demi-journée ainsi que l'évaluation des acquis sont adressées avec la facture.

## Programme

### Le concept de vente « réponse aux besoins du client »

# L'entretien commercial

2 jours - 14 heures

Code formation : ADHCML0278



adhara.fr

## Préparer l'entretien

Identifier les objectifs de l'entretien et les attentes du client  
Rassembler des informations sur le client, son entreprise et ses besoins potentiels  
Élaborer une stratégie d'entretien en fonction des informations collectées

## Produire un impact favorable sur ses interlocuteurs

Gérer l'image personnelle et professionnelle  
Utiliser une communication verbale et non verbale efficace  
Établir une relation de confiance dès le début de l'entretien

## Découvrir les besoins du client avec l'écoute active, la clarification, la reformulation

Pratiquer l'écoute active pour comprendre les besoins réels du client  
Poser des questions pertinentes pour obtenir des informations précises  
Utiliser la reformulation pour vérifier la compréhension mutuelle

## La typologie et les comportements d'achats

Identifier les différents types de clients et leurs motivations d'achat  
Adapter son approche en fonction du comportement d'achat du client  
Utiliser des techniques adaptées pour influencer positivement le processus d'achat

## Utiliser les éléments non verbaux de la communication

Comprendre l'importance des signaux non verbaux dans la communication  
Maîtriser les gestes, les expressions faciales et la posture pour renforcer son message  
Interpréter les signaux non verbaux du client pour ajuster son discours et son attitude

## Conduire l'entretien de manière différenciée en fonction du profil de son interlocuteur

Adapter son style de communication en fonction des préférences et de la personnalité du client  
Utiliser des techniques de communication efficaces pour chaque type de profil

## Convaincre en distinguant les faits, les bienfaits, les preuves

Mettre en avant les caractéristiques et les avantages des produits ou services proposés  
Illustrer les bienfaits concrets que le client peut tirer de l'offre  
Appuyer ses arguments par des preuves tangibles et des témoignages clients

## Utiliser et traiter les objections

Identifier les objections courantes et les anticiper  
Utiliser des techniques de gestion des objections pour rassurer le client  
Transformer les objections en opportunités pour renforcer sa proposition de valeur

## Gérer l'indifférence

Comprendre les raisons de l'indifférence du client et y faire face de manière proactive  
Utiliser des stratégies de communication pour susciter l'intérêt du client  
Proposer des solutions adaptées pour atténuer l'indifférence du client

# L'entretien commercial

2 jours - 14 heures

Code formation : ADHCML0278



adhara.fr

## Comprendre et utiliser les stratégies de négociation

Maîtriser les différentes techniques de négociation  
Identifier les intérêts et les positions de chaque partie  
Trouver des solutions gagnant-gagnant pour parvenir à un accord satisfaisant

## Défendre ses intérêts et ses prix

Argumenter de manière convaincante pour justifier la valeur de son offre  
Répondre aux demandes de réduction de prix en préservant la rentabilité  
Négocier des concessions équilibrées tout en maintenant la valeur de l'offre

## Savoir quand et comment conclure

Reconnaître les signaux d'achat du client  
Utiliser des techniques de clôture pour faciliter la prise de décision du client  
Conclure l'entretien de manière professionnelle et orientée vers le futur

## Développer un modèle de vente sur le long terme basé sur le « gagnant-gagnant »

Cultiver une relation durable et bénéfique avec le client  
Chercher des opportunités de collaboration à long terme  
Mettre en place des pratiques de suivi et de fidélisation pour assurer la satisfaction du client