

## Améliorer ses techniques de ventes

2 jours – 14 heures

### OBJECTIFS ET COMPÉTENCES VISÉES

- Maîtriser les différentes étapes de la vente
- Reconnaître les différents types de clients
- Préparer et conduire des entretiens de vente structurés

### PROGRAMME

- **La démarche commerciale**
  - ✓ Les étapes et les techniques clés de la vente
  - ✓ Comprendre les enjeux de la relation
  - ✓ Décrypter les comportements efficaces/refuges
- **Les techniques de questionnement pour comprendre les besoins et connaître les motivations du client (technique de l'entonnoir)**
  - ✓ Argumenter et convaincre
  - ✓ Traduire un avantage en bénéfice pour le client
  - ✓ Conseils pour une argumentation percutante
- **Faire face aux objections (outil CAB)**
  - ✓ Éviter les situations de blocage grâce à l'empathie
- **Conclure la vente**
  - ✓ Répondre aux exigences du client
  - ✓ Les concessions et contreparties possibles
- **Les spécificités de la vente par téléphone**
  - ✓ Les règles d'or de la communication par téléphone
  - ✓ Trucs et astuces pour conclure l'entretien
- **Rédiger et suivre une offre/une proposition**
  - ✓ Conseils pour être attractif et valoriser le client
  - ✓ Les clés pour susciter l'intérêt et favoriser la lecture
- **La relance client : le bon moment, le choix des mots**

### MATÉRIEL ET MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques illustrés de cas pratiques (Jeux de rôles/Mises en scène...)

### FORMATEUR

- Formateurs qualifiés et expérimentés dans le domaine du développement commercial
- Pour plus d'information sur le profil du formateur, contacter le Pôle Formation Continue

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Evaluation des acquis à l'entrée et à la sortie de la formation.

### ACCESSIBILITÉ

Nous mettons tout en œuvre pour rendre accessibles nos formations. Afin d'établir les modalités d'adaptation nécessaires, merci de nous contacter

### LES +

- **Augmentation des Ventes**
- **Fidélisation de la Clientèle**

### PUBLIC

Tout public et particulièrement les salariés et dirigeants TPE-PME de l'artisanat

### PRÉREQUIS

Aucun

### LIEUX DE FORMATION

75 : Paris 12<sup>ème</sup>  
77 : Chelles, Meaux, Melun, Provins  
78 : Versailles, Mantes  
91 : Evry, Etampes  
92 : Nanterre  
93 : Bobigny  
94 : Saint Maur  
95 : Cergy

### DATES

Disponibles sur le site  
[www.cma-idf.fr](http://www.cma-idf.fr)

### TARIF

Tout public : 420 € nets de taxe  
Prise en charge possible selon votre statut (artisan, salarié, conjoint)

### CONTACT

Tél : 3006

### DÉLAI D'ACCÈS

Candidature 48h avant le 1er jour de formation sous réserve :  
D'un entretien de positionnement et de la vérification d'éventuels Pré-requis.  
Des effectifs minimum et maximum pouvant être accueillis.  
Délai de réponse sous 48h

Chambre de Métiers et de l'Artisanat d'Île-de-France  
72-74, rue de Reuilly - 75 592 Paris cedex 12

SIRET : 130 027 972 00012

Enregistré sous le NDA 11756120375

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de L'Etat.