



Vendre et fidéliser

D'obtenir des acheteurs, c'est une bonne chose ; c'est encore mieux de fidéliser des clients !

Pour cela, vendre consiste à conseiller une prestation selon les motivations propres du client et créer un accord satisfaisant pour chacun. Ce séminaire permet de maîtriser les facteurs qui influencent l'entretien de vente, de la prise de contact à la consolidation de la relation. Le participant saura adopter les attitudes et les comportements qui augmentent l'efficacité dans la détermination des besoins du client et la recherche du produit adéquat pour y satisfaire. Il développera son dynamisme et sa motivation afin de convaincre le client avec intégrité.

OBJECTIFS

- **Cibler** sa vente, définir des objectifs
- Soigner **le premier contact** permettant une alliance
- **Connaître son client**, ses motivations, ses besoins
- **Conseiller le bon produit, l'adapter** à son interlocuteur
- **Convaincre** et négocier
- **Conclure** sans forcer, dans le concret et l'enthousiasme
- **Consolider** la relation clientèle, **assurer un suivi**



CONTENUS

- La méthode des 7 phases en « C », de la prise de Contact à la Consolidation
- La qualification du client
- La recherche du besoin par le questionnement en entonnoir
- Les motivations du client
- Les préférences perceptuelles du client
- L'offre adaptée et la question du prix
- Les 2 techniques de réfutation des objections et les 7 effets de persuasion
- Des signes de conclusion à l'engagement du vendeur + du client
- Les ventes complémentaires, le suivi de la relation clientèle
- La fidélisation (facteurs et techniques)

PUBLIC CIBLE

Pour tout vendeur ou conseiller-clientèle.

DUREE : 3 jours non consécutifs

METHODES :

- Exposé et présentation de méthodes
- Exercices en groupe
- Jeux de rôles avec vidéo et débriefing
- Quiz pour se reconnaître
- Mises en situation
- Support écrit