



**Savoir mener un entretien de vente jusqu'à sa conclusion.**

### Objectifs :

- Découvrir les comportements clés qui favorisent l'écoute et la découverte de son interlocuteur,
- Structurer les étapes de l'entretien vente,
- Savoir mener un entretien de vente jusqu'à la conclusion,
- Construire sa stratégie et sa tactique dans le cadre de négociations complexes ou à fort enjeu,
- Savoir s'adapter aux techniques d'achat et résister aux pressions des négociateurs,
- Gérer le rapport de force en préservant la relation commerciale.

### Public :

Commerciaux débutants dans la fonction, techniciens ayant besoin de développer des capacités commerciales et toute personne s'orientant vers la vente.

**Prérequis :** Aucun

**Accessibilité :** Cette formation (ou ce dispositif, ou cet accompagnement...) est accessible aux personnes en situation de handicap. Vous pouvez prendre contact avec le référent handicap du service : Jean-Christophe GESLIN au 02 43 29 00 51.

### Délai d'accès :

L'accès à la formation est soumis au délai d'acceptation des financeurs. Pour les dispositifs à entrée et sortie permanente, délai lié le plus souvent à l'accord de prise en charge du financeur.

### Compétences visées :

À l'issue de la formation, vous serez capable de :

- Mener un entretien de vente
- Définir une stratégie de négociation et la mettre en application
- S'adapter à son interlocuteur

### Points forts :

**Taux de satisfaction global 2019** (taux de remplissage global 95%) : **98 % des stagiaires ont déclaré être « SATISFAIT ou ENTIEREMENT SATISFAIT »** sur les critères suivants : Conformité avec les objectifs annoncés ; Qualité des apports théoriques ; Animation générale ; Relation animateurs/participants ; Adaptation à vos attentes personnelles ; Utilisation possible des acquis dans votre travail ; Organisation matérielle, rythme.

**4,4 / 5 - Note de satisfaction auprès des stagiaires demandeurs d'emploi en 2019 (source Anotea "La Bonne Formation")**

A l'issue de chaque stage le participant remplit systématiquement un questionnaire d'évaluation de la prestation de formation. Cette évaluation est ensuite analysée par CCI Formation Continue afin de faire évoluer l'offre et les méthodes pédagogiques. De plus, le tour de table réalisé en fin de formation permet au formateur d'évaluer la qualité de la prestation et les progrès réalisés par le participant. Chacun peut ainsi prendre conscience des connaissances et savoir-faire acquis au cours de la formation et de ses axes de progrès.

### Les plus pédagogiques :

**Animateur :** Nos formateurs sont choisis pour leurs expertises métiers, leurs compétences pédagogiques et leur connaissance de l'entreprise.

### Méthodes :

Une pédagogie interactive favorisant l'acquisition des savoirs, savoir-faire et savoir-être.

### INFORMATION

5 jours (35h) + certification

€ 1 800 € + 500 € avec CCE

1800 € + 500 € avec certification

#### Session(s) à Le Mans

- 2, 3, 4, 19 et 20 novembre 2020

#### Session(s) à Autres dates :

- nous consulter



Retrouvez cette formation dans les 5 CCI des Pays de la Loire !

Eligible au CPF



Méthodes et outils adaptés à la formation (mise en situation, QCM, exercices d'application...).

Groupe de 4 à 12 participants.

Nos salles sont équipées d'outils multimédias et interactifs et de tous matériels en lien avec la thématique traitée.

## Validation / Certification :

Evaluation des connaissances.

Attestation de formation.

Certificat de compétences en entreprise.

**POUR VOUS INSCRIRE SUR L'APPLI CPF, [CLIQUEZ-ICI](#).**

**Certificat de Compétences  
en Entreprise**



**MON  
COMPTE  
FORMATION**

**Laurence Plais**

Téléphone : 02 43 21 58 12

[formation.continue@lemans.cci.fr](mailto:formation.continue@lemans.cci.fr)

**CCI Le Mans Sarthe - Pôle Formation continue**

7 avenue des Platanes

72100 Le Mans

**Certificat de Compétences  
en Entreprise**



**Programme :****DÉCOUVERTE ET ÉCOUTE CLIENT/PROSPECT**

- Identifier les attentes du client/prospect
- Communication verbale et non verbale
- Comprendre les comportements du client
- Écouter ce qui est dit et surtout le non-dit
- Créer l'empathie
- Identifier et questionner pour connaître les besoins et motivations du client
- Recueillir les informations essentielles
- Les signaux d'achat, savoir les observer, les entendre et les utiliser
- Repérer les freins et les motivations d'achat de l'interlocuteur
- Comprendre les enjeux du client L'ENTRETIEN DE VENTE
- Les étapes clés de la vente
- Présenter son produit, ses services en suscitant l'intérêt
- Valoriser son offre
- Impliquer son client dans l'entretien de vente en l'aidant à la réflexion
- Adopter la bonne posture

**ARGUMENTER ET RÉPONDRE AUX OBJECTIONS**

- Développer des arguments percutants
- Impliquer le client dans l'argumentation
- Mettre en avant les intérêts du client
- Traiter les objections

**CONCLURE ET CONSOLIDER SA VENTE**

- Savoir utiliser la technique de conclusion adaptée
- Savoir lever les derniers freins à la vente
- Consolider en anticipant sur la prochaine vente ou prochaine visite

**VOUS AVEZ DIT NÉGOCIATION ? QUEL NÉGOCIATEUR SUIS-JE ?**

- Contexte - Les métiers (la vente, la négociation, la médiation, la négociation complexe ?)
- Les grandes théories de résolution de conflit
- Comment se déroulent mes négociations ?
- Avant, pendant, après
- Comment ma personnalité peut influencer sur le cours de ma négociation ?
- Autodiagnostic : identifier son style de négociation et son niveau d'assertivité
- Mieux comprendre le métier de l'acheteur
- Une fonction, différentes réalités
- Du prix au coût
- Les stratégies achat
- Leurs outils d'analyse
- L'impact de l'organisation : GRID

**CRÉER LES CONDITIONS D'UNE NÉGOCIATION EFFICACE**

- Préparer la négociation du point de vue du client
- Repérer les enjeux et positionner le compte sur son marché
- Identifier la stratégie du compte, mettre au clair son organisation
- Imaginer une stratégie d'approche et bâtir sa revue de compte



## LES CLÉS D'UNE NÉGOCIATION RÉUSSIE

- Les principes fondamentaux
- La préparation
- La conduite
- La clôture
- Comment élaborer une architecture de négociation efficace ?

## DÉCOUVRIR LE MONDE SECRET DE L'ACHETEUR

- Les différentes motivations des acheteurs
- L'art du questionnement
- Connaître son client au-delà de l'évidence

## COMMENT DÉJOUER LES PIÈGES DES NÉGOCIATEURS PROFESSIONNELS ?

- Identifier les pièges : bluff, menace, insulte, mensonge?
  - Les personnalités pathologiques
  - Les négociations impossibles
  - Maîtriser les contre-tactiques possibles
  - Réagir efficacement dans les situations extrêmes
- Conclusion

