

# Les techniques comportementales de vente

## PROGRAMME

---

*Cultivez votre différence !*

### Objectifs

*Développer des techniques de communication (analyse transactionnelle) pour comprendre l'évolution de l'état d'esprit du consommateur et adopter une attitude centrée client.*

*Mesurer l'importance d'un bon accueil.*

*Structurer l'argumentaire et gérer l'objection*

*Conclure la vente et fidéliser.*

*Mieux se connaître pour gagner en efficacité*

### Public

Vendeurs – responsables de secteur, vendeurs conseils, techniciens

### Intervenant

Intervenant, expert dans le domaine du commerce

### Validation

Attestation de stage

### Moyens

Jeux de rôles - Mise en situation

Entraînement à la vente conseil

### Contenu

#### **Comprendre ma mission de vendeur**

Qu'est-ce qu'être vendeur ?

Qu'attend-on d'un vendeur ?

L'accueil client

Les comportements du consommateur

#### **Maîtriser une Technique de vente**

Préparation

Prise de contact

Découverte des besoins

Reformulation

Argumentation

Ventes complémentaires

Objections

Conclusion

Prise de congé

#### **Savoir utiliser la communication**

Apprendre à maîtriser des outils d'analyses transactionnelles

Savoir faire exprimer et préciser

Savoir convaincre

#### **Apprendre à gérer les situations difficiles dans la vente**

Faire exprimer l'insatisfaction pour pouvoir la gérer

Traiter une réclamation

Maîtriser les étapes de résolution de problèmes

Savoir exprimer la limite du service de manière positive

#### **Synthèse et plan d'action**