

DEVELOPPER SES COMPETENCES EN VENTE : renforcement

Améliorer ses atouts pour réussir ses ventes

COMPETENCES VISEES

-) Améliorer ses compétences commerciales
-) Etre réactif dans ses relations commerciales
-) Maîtriser les différents canaux de communication commerciale
-) Gérer les situations litigieuses

Développer son efficacité personnelle

-) Son propre style
-) Les techniques de communication
-) La gestion du stress et des émotions

Développer son écoute active

-) L'écoute active
-) L'empathie
-) Les vraies motivations des clients : de la formulation au réel
-) Le questionnement adapté

Comprendre les mécanismes de communication

-) La communication implicite et explicite
-) La valeur de l'oral et de l'écrit.

Argumenter et convaincre

-) Les arguments percutants
-) Le traitement des objections
-) Les délais, les paiements et autres aspects spécifiques de la vente.

Maîtriser les relations commerciales par écrit

-) L'email, les fax, les courriers : adapter ses écrits et respecter la relation commerciale
-) La rédaction d'offre : les éléments clés

Gérer les situations difficiles

-) L'agressivité
-) Le refus
-) La manipulation
-) La réclamation et l'ouverture sur une opportunité

Public

Tout public

Pré requis

Connaissances de base en vente

Durée

2 jours

Suggestion de compléments

Animation et développement d'un point de vente

Gestion de litiges clients

Techniques de vente en boutique

Développer son leadership relationnel

Les + pédagogiques

Mise en situation contextualisée

Adaptation aux spécificités du secteur d'activités

Jeux de rôle

Modules cognitifs

Agence de St Jean d'Angély

6 Avenue Pasteur
17400 SAINT JEAN D'ANGELY
05.46.32.65.16
contact@envolformation.com

Agence de La Rochelle

10 Rue de Suède
17000 LA ROCHELLE
09.53.09.78.15
larochelle@envolformation.com

Agence de Niort

85 Rue Saint Jean
79000 NIORT
09.80.63.29.73
niort@envolformation.com