

► Objectifs

- Être plus pro-actifs dans le développement de l'activité de votre entité.
- Gagner en aisance dans vos relations avec vos clients.
- Acquérir une méthode, des outils pour motiver et convaincre vos interlocuteurs de l'intérêt de travailler avec vous.
- Savoir mener un entretien commercial efficace qui vous positionne en apporteur de solutions.
- Entretien et développer votre portefeuille clients sur la durée.

► Approche

Vous découvrirez la technique de « l'entretien commercial approche besoin ». Une méthode fondée sur l'écoute active, la faculté à bien comprendre et reformuler le besoin du client, la capacité à présenter une offre en fonction de sa cible.

Vous vous entraînez à :

- Vous présenter (vous et votre entité) de façon synthétique et vendeuse.
- comprendre et reformuler le besoin du client.
- présenter votre offre de manière structurée, convaincante, en tenant compte du profil du client ;
- analyser votre portefeuille clients et organiser votre stratégie commerciale en fonction de cette analyse.

► La formatrice



Armelle Toulemonde est formatrice consultante en communication et en management opérationnel. Titulaire d'un master en management et ressources humaines, elle forme au savoir-être commercial, depuis plusieurs années, les chercheurs de GDF-Suez et les managers du groupe bancaire BPCE. Elle est coach certifié.

contact@alc-com.fr
01 77 19 56 60 – 06 19 82 80 02

► JOUR 1

Cette première journée est centrée sur l'étape « découverte du besoin ».

- **Entretenez, défendez et pérennisez votre portefeuille client.** Apport pédagogique sur l'analyse et la gestion d'un portefeuille dans la durée. Recommandation sur les stratégies à adopter en fonction des typologies de clients.
- **Prospectez et apprenez à vous présenter de façon simple, concise et positive (le pitch !).** Vous vous entraînez à exposer de façon dynamique, synthétique et positive l'activité de votre entité, de votre entreprise, ses offres, sa valeur ajoutée, ses atouts... Bref, à donner envie d'emblée de travailler avec vous, notamment lors d'un entretien de prospection ou de fidélisation.
- **Maîtrisez la méthode de « l'entretien commercial approche besoin ».** Découvrez les différentes phases clés de cette technique d'entretien qui positionne le consultant en apporteur de solutions et non en simple vendeur de prestation.
- **Préparez votre entretien** et exercez-vous à la phase « découverte » de l'entretien commercial approche besoin. Mise en situation pour s'approprier la technique de l'écoute active et assurer au client la compréhension et la prise en compte de son besoin.

► Les plus de la formation

Une formation sur mesure

A partir de cette trame de base, nous nous adaptons à vos situations spécifiques. Le principe de la formation est d'entraîner les participants à être de bons ambassadeurs de l'entité pour laquelle ils travaillent. De savoir promouvoir ses produits et/ou services. Et également de comprendre finement le besoin de leurs « clients » internes pour pouvoir y apporter la solution la plus adaptée.

Une formation opérationnelle, s'appuyant sur vos cas réels.

Une mise en application immédiate des enseignements de la formation sur vos propres cas (vos offres, vos interlocuteurs...).

L'utilisation de la caméra.

Exploitée à bon escient, avec bienveillance mais sans complaisance, la caméra est un outil puissant pour faire prendre conscience à chacun de ses forces et de ses axes de progrès.

► JOUR 2

Cette seconde journée est centrée sur la présentation de l'offre.

- **Sachez déceler le profil relationnel et les besoins** (y compris implicites) du donneur d'ordre. Découvrir les différents types de profils relationnels des clients. Comprendre leurs attentes et motivations intrinsèques afin de mieux les convaincre lors de la présentation commerciale.
- **Présentez une offre commerciale de façon structurée et argumentée.** S'approprier la deuxième étape de l'approche besoin : savoir présenter une offre en s'appuyant sur le besoin et les motivations du client.
- **Traitez les objections pour plus de conviction.** Donner la possibilité au client d'exprimer ses réserves. Acquérir une méthode pour entendre ces objections, puis les traiter de façon groupée et structurée.
- **Perfectionnez votre présentation orale devant les commanditaires.** Découvrez les postures qui rassurent et travaillez les techniques d'expression orales et physiques qui vous feront gagner en impact et en conviction.
- **Appliquez la technique de « l'entretien commercial approche besoin »** dans sa globalité. Mise en situation pour s'approprier la présentation de l'offre commerciale ainsi que la technique du traitement des objections, selon l'approche besoin.
- **Bilan et évaluation de la session.**