



Classique

Objectifs :

Découvrir les motivations rationnelles et irrationnelles conscientes et inconscientes permettant d'élaborer une réponse adaptée à l'interlocuteur.

Méthodes & Moyens :

Etudes de cas, mises en situation, jeux de rôles sur l'écoute Active, l'empathie et la recherche des attentes du client.

Mises en situation ludique de traitement des objections.

1. Introduction des concepts de la Communication Active

Différence des logiques (client / vendeur)

La Zone Intérêt Réel (ZIR)

L'Ecoute Active

Les Typologies de Comportements

Introduction des Phases de la Communication de Vente

2. La Préparation à la Relation de Vente (Objectifs et Moyens)

La prise de contact, Création d'un climat (Etape Indispensable et souvent négligée)

Mesure du Différentiel des Objectifs

Etablissement de la Confiance, Définition des Règles du Jeu

Rentrer et rester en Communication Active

Recherche de la Zone d'Intérêt Réel (ZIR)

L'écoute Active :

- ✓ Les outils de l'Interview Active
- ✓ Questions, Silences, Reformulations, Relances
- ✓ Recentrage, Elucidation, Attitudes, Comportements
- ✓ La Synthèse comme préparation à l'Argumentaire
- ✓ Rester l'Interlocuteur valable en Ecoute active

3. L'Argumentaire

Réponse à la ZIR

Elaboration de la Proposition Unique de Vente (PUV)

L'adhésion du client - Le Consensus

Enchaînement avec la Phase Négociation

4. La Négociation

Adaptation de la PUV à la ZIR

Gestion du rapport de force

Traitements des Objections - Echange - Prix

Accord maximum possible ce jour là

Enchaînement avec la Phase Argumentaire

Rester qualifié

5. La Phase de Conclusion

Synthèse de ce qui précède

Obtenir l'Accord Maximal, Valoriser, Remercier

Définir les étapes du Plan d'Action

Vendre la Suite

Mettre en place les éléments de l'action

La règle des 7 "Q"

Valoriser l'entretien

Atelier de décodage sur phase Conclusion

5. Le Suivi

Objectifs et Moyens



Dates	Durée	Lieux	Inscription
Nous contacter	2 jours	intra	contact@biosens.net