



Après une déferlante d'arguments et persuadé d'avoir présenté les plus forts, un commercial s'entend souvent dire : « je vais réfléchir..., je repasserai..., je vous rappelle... ». Les arguments étaient-ils bons ? Étaient-ils ceux que le client voulait entendre ? Ont-ils rassuré ou plutôt ennuyé voire effrayé le client ?

## objectifsformation

Savoir choisir l'argument qui correspond aux attentes et motivations du client. Savoir mettre en valeur l'argument qui séduira. Savoir construire un argumentaire de vente. Savoir convaincre.

Être en mesure de traiter et répondre aux objections formulées par le client. Savoir conclure une vente, savoir mettre le client dans une attitude d'achat, aider le client à prendre une décision favorable.

## programmedétaillé

### Savoir convaincre

Quand faut-il argumenter ? Comment faut-il argumenter ? S'exprimer avec conviction.

### Techniques d'argumentation

Savoir construire un argumentaire de vente. La structuration de l'argumentaire. Faire l'inventaire des caractéristiques (entreprise, produit, service client). Déterminer les avantages particuliers et concurrentiels (les caractéristiques associées aux avantages). Personnaliser l'argumentation pour apporter les bénéfices qui correspondent aux motivations d'achat du client. L'argumentation sur des faits, savoir apporter les preuves.

### Pourquoi le client fait des objections?

Les techniques pour traiter les objections. Les grandes règles à suivre pour traiter les objections. Les techniques de réponses, conseils et astuces. Recommandations et erreurs à ne pas commettre Les différents types d'objections et les réponses à formuler. Les objections classiques Les objections du prix

### Comment conclure?

Les techniques de conclusion. Les différentes étapes à verrouiller avant la conclusion. Comment favoriser et simplifier la conclusion tout au long de l'entretien de vente. Quand conclure? Les méthodes de conclusion. L'attitude à adopter lors de la conclusion. Les derniers obstacles et objections lors de la conclusion.

## modalitéspratiques

- **Public concerné**

Toute personne en relation client (niveau expert)

- **Durée**

1 journée (9h-12h30 14h-17h30)

- **Dates & Lieux**

Colmar - mardi 24 janvier 2017 / Besançon - jeudi 26 janvier 2017

- **Tarif non assujetti à TVA**

375,00 € par personne incluant support de stage

**Déjeuner pris en commun offert**

*Ce thème peut être  
animé directement  
au sein de votre  
entreprise*

## demandeinscription

A renvoyer par fax au 03 81 47 96 79

Je souhaite m'inscrire, merci de m'envoyer une convention de stage.

Société :

Nom du responsable :

Nom & fonction du participant :

Adresse complète :

Téléphone :

Mail

### noscoordonnées

IDEM

20 rue du Chasnot - 25000 Besançon

☎ 03 81 61 66 72

**TSVP →**