

❖ Objectif :

Vendre plus et mieux –
Accueillir efficacement le
client – Découvrir les besoins
et les motivations du client –
Argumenter et convaincre –
Gérer les objections – Faire
face aux situations difficiles

❖ Profil du participant :

Commerciaux en agence ou
en magasin en relation
commerciale directe avec la
clientèle (banques,
assurances, automobile,
agences immobilières)

❖ Pré requis :

Aucun

❖ Durée :

2 jours

❖ Dates :

Consultez notre site web :

www.magnetic-formation.com

❖ Lieu

Lille, Valenciennes ou Douai

❖ Prix :

400 € HT par jour

❖ Documents remis :

Support pédagogique et
attestation de stage à chaque
participant

Synthèse des évaluations de
fin de formation aux
entreprises

Contenu pédagogique

Accueillir : les règles d'or d'une bonne prise de contact

Les enjeux d'une bonne présentation

Les comportements positifs

La prise en compte des contraintes qui nuisent à la qualité de l'accueil

Les attitudes gagnantes

Identifier le profil du client

Créer un climat de confiance

Appréhender les différentes typologies de client

Découvrir les motivations d'achat

Identifier les besoins et l'aider à les exprimer

Guider le client selon sa personnalité

Utiliser les techniques de l'écoute active et de reformulation

Proposer et convaincre en adaptant sa stratégie de vente

Présenter son offre en argumentant de façon adaptée

Utiliser la méthode CAB

Obtenir des accords partiels

Répondre et traiter l'objection

Conforter et sécuriser pour dissiper les doutes

Détecter les signaux d'achat

Les mots magiques pour conclure

Gérer les situations difficiles

Traiter commercialement une réclamation ou un litige

Conservé l'écoute avec le client

Garder une attitude positive en toutes circonstances

Faire face à l'agressivité ou l'indifférence

Utiliser les astuces qui sauvent en cas de désaccord

Méthode pédagogique

Lorsque le client entre dans votre agence, rien ne dit qu'il va acheter ; l'objectif du stage est de mieux comprendre le client, ses attentes et de gérer les différentes étapes qui vont l'amener à la décision.

La formation s'appuie sur de nombreux exercices pratiques et simulations qui permettent l'assimilation des techniques travaillées lors du stage