



Conseil



Formation



Développement personnel



Coaching

Développez les meilleures pratiques de vente



Objectif général et public concerné

Cette formation s'adresse à toute personne souhaitant acquérir ou développer les meilleures pratiques de vente et de gestion de la relation client, et aller plus loin avec chacun de ses prospects ou clients.

Elle est basée sur une meilleure compréhension du profil de son interlocuteur et de son propre profil de vendeur/commercial, des éléments qui vont favoriser ou pénaliser le processus de vente, et sur les moyens de réagir avec pertinence pour vendre mieux et plus.



Pré-requis : Aucun.



Durée : 14 h (2 jours), en présentiel



Objectifs et compétences visées

Mettre en œuvre des compétences de vente, de négociation et de gestion de la relation client, afin de développer et maintenir de façon durable une relation de qualité avec l'ensemble de ses interlocuteurs (prospects, clients), en allant plus loin avec chacun d'eux avec une approche de la relation de vente beaucoup plus personnalisée.

Les compétences en vente/négociation acquises vont s'exercer en situation professionnelle avec tous types d'interlocuteurs en utilisant l'outil Process Communication Model® (PCM) et en mettant en œuvre l'utilisation des canaux de communication les plus appropriés pour chacun. Le participant deviendra autonome et responsable du mode de relation mis en œuvre, de par la maîtrise des compétences suivantes :

- Identifier le profil de son interlocuteur et ses attentes
- Repérer et gérer les facteurs de réussite ou les freins dans le processus de vente
- Parler le langage de son client, pour argumenter, négocier et vendre mieux



Modalités d'accès et coût

Cette formation est animée en présentiel (minimum 6 participants - maximum 10 participants).

Dès que le minimum d'inscrits est atteint, une session est ouverte, avec information à chacun des dates et conditions d'accès.

Elle fait l'objet d'une convention de formation professionnelle, collective ou individuelle, qui décrit les conditions générales de vente, le contenu de l'action de formation, ainsi qu'un devis détaillé.

Coût de la formation en inter-entreprises : 820 € HT (984 € TTC) par participant (incluant le questionnaire de personnalité PCM, les pauses et déjeuners).

Coût de la formation en intra-entreprise : 3200 € HT (3840 € TTC), plus 100 € HT (120 € TTC) par participant pour le questionnaire de personnalité PCM.



Formateur

Jean-Pierre Augat est formateur et coach, avec 35 ans d'expérience professionnelle.

Il a créé en 2004 le cabinet Ax'aura, avec une expertise : l'efficacité commerciale, relationnelle et managériale.

Il est certifié Process Communication Model® depuis 2001 (plus de 1000 personnes formées), et a formé plus de 1500 personnes aux techniques de vente et de gestion de la relation client.

Il est certifié Datadock dans 3 domaines : management, communication interpersonnelle et vente/gestion de la relation clients.



Accessibilité aux personnes handicapées

Ax'aura ne possède pas de locaux en propre, et sélectionne des salles de formation PMR accessibles par les transports en commun et à proximité de lieux de restauration/hébergement. Particulièrement sensible à l'intégration des personnes en situation de Handicap, Ax'aura adapte ses outils pédagogiques (handicap physique, visuel, auditif, ... : à préciser lors de l'inscription à la formation).



Programme

Journée 1 : les règles de base d'une bonne relation en vente/négociation

- Comprendre les concepts de base du Process Communication Model® (PCM) : travaux de T. Kahler
- Reconnaître les signes révélateurs du type de personnalité de son interlocuteur, client ou prospect
- Exercices d'application et mises en situation

1ère demi-journée :

- Apports théoriques et pédagogiques (Powerpoint et vidéos) sur les 6 profils du PCM
- Les clés pour repérer le profil de son interlocuteur et ses attentes
- Mieux comprendre mon propre profil de vendeur

2ème demi-journée :

- Jeux de rôles et mises en situation sur les différents profils de clients, en sous-groupes
- Apport pédagogique sur la notion de canal de communication et de perception
- Comment mettre mon interlocuteur en conditions idéales d'achat/négociation efficace

Journée 2 : la gestion des besoins psychologiques (ce qui va motiver mon client à « acheter »)

- Comprendre la notion de besoin psychologique
- Identifier ce qui va motiver ou freiner mon interlocuteur
- Exercices d'application et mises en situation

3ème demi-journée :

- Apport pédagogique sur la notion de besoin psychologique (ce qui fait marcher ou motive mon interlocuteur, ou au contraire va freiner sa motivation) dans le processus de vente
- Exercices d'entraînement sur la satisfaction (ou non satisfaction) des besoins psychologiques

4ème demi-journée :

- Travail sur les objections et freins dans le processus de vente ou de négociation
- Exercice : rédaction d'un argumentaire adapté à chacun de ses clients
- Jeux de rôles et mises en situation sur différents types de clients



Méthodes et moyens pédagogiques

Les apports théoriques et pédagogiques reposent principalement sur les techniques de communication et de vente, ainsi que sur les travaux de Taïbi Kahler sur l'approche comportementale vis-à-vis des différents profils de clients (le Process Communication Model® ou PCM).

En amont, chaque participant répond à un questionnaire dont le traitement confidentiel par informatique permet d'établir son inventaire de personnalité. Ce support lui permet de se situer et de s'appropriier les concepts, en référence à son propre profil de vendeur.

La pédagogie d'animation est basée sur l'expérimentation pratique, à partir du vécu des participants et des apports du formateur. La répartition du temps est d'environ 70 % de mise en pratique, et 30 % de théorie.

Chaque participant reçoit en début de formation un manuel, reprenant les différents contenus pédagogiques et outils vus pendant la formation, qui lui permet la prise de notes et la rédaction de son plan d'action.

