

GÉRER EFFICACEMENT LES SITUATIONS COMMERCIALES DIFFICILES

**2** jours

COMMENT FAIRE FACE ET LEVER LES OBJECTIONS, BLOCAGES, CONFLITS... ?

PROGRAMME DE LA FORMATION

Vous repartez avec une feuille de route que vous pourrez mettre en oeuvre dans votre activité professionnelle

S'APPROPRIER LES DIFFÉRENTES FORMES DE COMMUNICATION

- › Définir ses compétences personnelles et sociales
 - Renforcer l'image de l'entreprise

IDENTIFIER LES SITUATIONS DÉLICATES EN CLIENTÈLE

- › Identifier l'origine des conflits
 - Gérer les situations délicates (litiges, clients envahissants, annonce d'une mauvaise nouvelle)
 - Analyser les objections clients en vente et élaborer des réponses adaptées

S'APPROPRIER LES RÈGLES EN NÉGOCIATION

- › Définir la notion de négociation
 - Identifier les curseurs du pouvoir
 - Définir les règles à appliquer

PRÉPARER SA NÉGOCIATION

- › Définir ses objectifs selon la rentabilité de son affaire
 - Préparer ses arguments et les hypothèses en clientèle
 - Analyser le rapport de force

SORTIR DES SITUATIONS DE MARCHANDAGE DANS UNE NÉGOCIATION

- › Clarifier les intérêts de chacun
 - Argumenter avant de rentrer en négociation
 - Réussir à négocier des contreparties
 - Répondre aux objections en creusant et en isolant la demande
 - Conserver le lead en entretien
 - Engager le client vers la signature

OBJECTIFS

Analyser ses compétences personnelles et sociales au service de la vente et de la négociation
Identifier et gérer les situations délicates en clientèle pour gagner en efficacité
Traiter les situations commerciales difficiles
S'approprier les règles en négociation
Mettre en oeuvre sa négociation pour gagner des ventes

LES PLUS DE CETTE FORMATION

Une formation pratico-pratique, opérationnelle vous permettant de l'appliquer dès le retour sur le terrain
La formation se base sur les techniques de ventes, cependant vos cas de figure seront étudiés
Des training tout au long des deux jours pour une formation plus vivante

PUBLIC ET PRÉREQUIS

Tous commerciaux avec l'expérience d'entretien de vente
Chargés de clientèle - Chargés d'affaires - technico-commerciaux
Responsables commerciaux
Il est recommandé d'avoir une première d'expérience réussie dans la vente et d'avoir réalisé des RDV en clientèle.

MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES, ENCADREMENT

Un questionnaire sur les attentes des participants est adressé 15 jours avant le début de la formation. Les méthodes pédagogiques incluent des apports théoriques et pratiques, un travail sur des cas concrets et des exemples d'application. Un support pédagogique est remis à chaque participant, et un accès personnel en ligne permet d'accéder à des e-ressources à l'issue de la formation. Nos consultants sont sélectionnés pour leur expertise métier, leurs compétences pédagogiques et leurs expériences professionnelles.

SUIVI ET ÉVALUATION

Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
Évaluation à chaud et à froid

TARIFS

1 550 € HT - Réf : MPC-CODI

Validité : 30 juin 2024

PROCHAINES SESSIONS

Formation à distance :
les 16 et 17 mai 2024

Paris Montparnasse :
les 20 et 21 novembre 2023
les 25 et 26 mars 2024

Participant(e)

Mme M. Nom.....
Prénom.....
Fonction.....
E-mail
(obligatoire pour accéder à vos documents personnalisés, avant et après votre formation)
Tél. (ligne directe).....
Tél. mobile (pour infos de dernière minute).....
Merci de nous indiquer si nous devons prévoir des mesures à mettre en œuvre pour les personnes nécessitant des aménagements particuliers :
.....

Formation choisie

Titre.....
Référence.....
Dates.....
Lieu.....
Option proposée pour certaines formations : un accès e-ressources pendant un an, à un tarif très avantageux (remise de 50% sur le prix public).
Merci de préciser votre choix :
 Formation + Accès e-ressources pendant un an * Formation seule

Tarif

Indiquez le tarif HT selon l'option choisie

Entreprise / Établissement

Raison sociale.....
Adresse.....
Code postal | | | | | Ville.....
Téléphone..... Fax.....
N° d'identification (TVA intracommunautaire).....
Code APE / NAF..... N° Siret | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Responsable de l'inscription

Mme M. Nom..... Prénom.....
Service/Fonction.....
Tél. (ligne directe)..... E-mail.....

Facturation/Règlement

FACTURE À ADRESSER À L'ENTREPRISE / L'ÉTABLISSEMENT :

À l'attention de Mme M.
Nom.....
Prénom.....
Service/Fonction.....
E-mail.....
Libellé de la facture.....
.....
Si la facture est à adresser à l'entreprise mais à une autre adresse ou un autre service, merci de préciser

Un numéro de bon de commande interne à votre entreprise doit-il apparaître sur la facture ?

OUI NON

Si OUI, numéro :
GERESO se réserve le droit de facturer une pénalité forfaitaire si le client n'a pas transmis son bon de commande avant le début de la formation

Prise en charge (si parcours certifiant) :

CPF Entreprise OPCO

FACTURE À ADRESSER À L'OPCO :

Nom de l'OPCO.....
Numéro de prise en charge.....
Adresse de votre OPCO.....
Code postal | | | | | Ville.....

Si GERESO n'a pas reçu l'accord de prise en charge de l'OPCO le dernier jour de la formation, le client sera facturé de l'intégralité du prix de la formation.

Fait à :

Le :

Signature et cachet de l'Entreprise / l'Établissement, précédés de la mention « bon pour accord » :

La signature de ce bulletin d'inscription vaut acceptation des conditions générales de vente précisées sur www.gereso.com/cgv/