



Vente pour non commerciaux

Développer son esprit et son attitude commerciale

2 JOURS

E ▶ START + E ▶ COACH

1 410 € HT



COMPÉTENCES-CLÉS

- 1
ADOPTER LA POSTURE DU COMMERCIAL
- 2
ÉCOUTER POUR COMPRENDRE LE BESOIN
- 3
ARGUMENTER ET PERSUADER
- 4
NÉGOCIER GAGNANT-GAGNANT
- 5
TRANSFORMER UN CLIENT EN PARTENAIRE

E ▶ START®
docendi.com



AVANT, JE M'ENGAGE Je me connecte sur mon espace privé via mon appli docendi ou docendi.com. Je démarre mon parcours digital interactif : training game, vidéo, référentiel de compétences. Mon animateur reçoit mon pass estart et mes objectifs personnels.

2 JOURS
de présentiel
en salle



J'ACQUIERS
5 COMPÉTENCES-CLÉS

PROGRAMME

Séquence Objectifs Personnalisés
Je m'engage avec l'animateur sur l'atteinte de mes objectifs personnels.



Via mon appli docendi, j'évalue ma progression et constitue mon plan d'action en notant mes engagements à la fin de chaque compétence-clé.

Adopter la posture du commercial

1

1ER JOUR

Se positionner dans la relation client

- ▶ Les représentations du commercial
- ▶ Les enjeux de la relation client
- ✂ **INSTANT'DÉCLIC** : Les qualités du commercial

Valoriser ses atouts et ceux de l'entreprise

- ▶ La place de l'expertise dans la posture commerciale
- ▶ Les clés d'une présentation efficace
- ✂ **OUTIL-CLÉ** : Impact et Expertise



Validation : Mise en situation « présentation de son entreprise »

Écouter pour comprendre le besoin

2

Entendre le besoin derrière la demande

- ▶ Les clés de l'écoute active
- ▶ Le protocole de questionnement
- ✂ **OUTIL-CLÉ** : Des questions clés

Parler le langage du client

- ▶ Se faire comprendre plutôt que paraître « intelligent »
- ▶ Les attitudes d'écoute et de reformulation
- ✂ **INNOV'ATOUT** : La synchronisation



Validation : Identification du besoin réel

3

2E JOUR

Argumenter et persuader

Construire l'intérêt du client pour argumenter

- ▶ Être centré sur l'autre
- ▶ Passer de la caractéristique au bénéfice
- ✂ **OUTIL-CLÉ** : L'argument CAB

Gérer les objections et obtenir des « oui »

- ▶ L'art de la conviction
- ▶ La méthode des oui
- ✂ **ACTION** : Faire d'une objection un argument



Validation : Mise en situation

4

Négocier gagnant-gagnant

Connaître son style de négociateur

- ▶ Autodiagnostic
- ▶ Concilier les intérêts divergents
- ✂ **TEST** : Mon profil de négociateur

Déterminer ses leviers/limites dans la négociation

- ▶ Le cadre de la négociation
- ▶ L'attitude +/+ pour préserver le dialogue
- ✂ **INSTANT'DÉCLIC** : Acheteur versus Vendeur



Validation : Exercice de face à face

Transformer un client en partenaire

5

Convaincre et faire adhérer

- ▶ Feedback, synthèse et conclusion
- ▶ Échange positif
- ✂ **ACTION** : Mise en application

Instaurer une relation long terme

- ▶ Entretenir le contact avec assertivité
- ▶ Animer la relation client au fil du temps
- ✂ **ACTION** : Étude de cas



Validation : Co-challenge
Je m'engage : mon plan d'action

Accessible aux...

technico commerciaux, ingénieurs, experts et consultants techniques, fonctions supports souhaitant développer la relation client et leur impact commercial.

INTER

PARIS 2 JOURS 2020

MARS	JUIN	OCT.	DÉC.
11 12	22 23	5 6	1er 2

S'INSCRIRE

REF. 0612 C
Bulletin d'inscription p.133

☎ 01 53 20 95 04
✉ inscription@docendi.fr
🌐 www.docendi.com

E ▶ START + 2 JOURS + E ▶ COACH
chaque participant bénéficie de l'appli docendi
Prix : 1 410 € HT
Forfait repas Paris 49 € HT

INTRA

POUR OBTENIR UN DEVIS
intra@docendi.fr

POUR ÉTUDIER
VOTRE PROJET
01 53 20 44 44
intra@docendi.fr

E ▶ COACH®
docendi.com



APRÈS, JE SUIS ACCOMPAGNÉ(E) J'accède à mon centre de ressources sur mon espace privé via mon appli docendi ou sur docendi.com. Je bénéficie de 5 credit coaching. Je reçois des boosters pour m'inciter à réaliser mes engagements.