

# VENDRE SANS FORCER LES PROSPECTS ET METTRE EN PLACE LA STRATÉGIE COMMERCIALE EN CONSÉQUENCE.

**2 JOURS** - 14 HEURES / INTERMÉDIAIRE

**OBJECTIF** : ORGANISER DE MANIÈRE RATIONNELLE UNE PROSPECTION ET UN SUIVI CLIENT DE MANIÈRE STRUCTURÉ AVEC L'EXPÉRIENCE CLIENT AU CŒUR DE NOTRE ACTION.

**PRÉREQUIS** : NON

## 1 L'état d'esprit d'un vendeur pas forceur

- Définir les qualités du vendeur parfait
- Expression écrite ou orale du vendeur
- La tenue de vendeur (communication non-verbale)

## 2 Repérer les besoins et de servir des désirs du client

- Être capable de qualifier son prospect
- Quel comportement adopter pour quel type de prospect
- L'empathie : La meilleure amie du vendeur

## 3 Les 4 étapes de la négociation avec un prospect

- La préparation
- L'accroche
- L'intervention
- La conclusion (Closing)

## 4 La prospection

- Savoir définir les cibles de la prospection
- Téléprospection : définition des bons objectifs
- Répondre aux demandes entrantes
- Surmonter l'échec de la prospection

## 5 Entretenir la relation client

- Garder ses clients et les fidéliser
- La gestion des conflits

## 6 Faire de ses clients des ambassadeurs

- Fidéliser et faire participer ses clients
- Faire de ses propres clients ses meilleurs agents commerciaux