



Prospection & Vente

► Objectif du module

- Maîtriser des clés simples et efficaces d'une approche authentique et originale de la prospection au téléphone ou en face à face
- S'entraîner à une accroche personnelle, un discours simple, concis, clair et porteur
- Développer un opportunisme qui donne envie par des réflexes démarquants
- Renforcer son audace et sa sérénité dans l'acte de vente
- Transformer les éventuels comportements déstabilisants (pression, incivilité, stress, agressivité, mauvaise foi...) par une attitude et un comportement sources de respect, estime et confiance pour la suite

► Public(s) concerné(s)

- Vendeurs sédentaires ou itinérants
- Assistants commerciaux, ADV
- Hotlines

► Pré-requis

- Pas de pré-requis

► Nombre de participants

- 5 à 8 maximum

► Format - Durée

- 2 jours en salle + 2 accompagnements téléphoniques individuels (16 heures)

► Méthode pédagogique

- Découverte par des mises en situation concrètes des meilleures pratiques en matière de construction de relation spontanée et porteuse au long cours
- Mise en relief des comportements, attitudes et réflexes de langage les plus efficaces (assertivité, communication bienveillante...)
- Simulations filmées (exercices, jeux de rôles)
- Un accompagnement individualisé par téléphone : un formateur entraîne chaque participant à se "muscler" : simulations intensive

► Programme

- Recueil des situations les plus difficiles rencontrées par les stagiaires : prospection « dans le dur », barrage téléphonique, fin de non-recevoir, qualification de rendez-vous, découverte client, « usure commerciale », incivilité, agressivité...
- **Démarrer** : en installant les éléments d'un échange productif : clarté, respect, écoute, tact, authenticité
- **Écouter** : acquérir une véritable rigueur en matière d'écoute de l'autre, de soi, oser être curieux, être force de proposition, donner envie
- **Conduire** : savoir maintenir, rétablir la relation dans un mode constructif toujours orienté résultat ; traiter d'égal à égal, construire la confiance, savoir se préserver...
- **Terminer** : valider la relation dans le temps, l'atteinte de l'objectif commercial, formaliser la suite ou conclure la vente

► Nos stagiaires nous disent...

- « *J'ai gagné en audace et sérénité et ne m'excuse plus de faire mon métier de vendeur car je me sens tellement plus légitime à « oser » vendre »*
- « *J'ai totalement revisité ma manière de faire et suis beaucoup plus proche de la réalité terrain et du cas particulier de chaque prospect ou client »*
- « *J'apprécie vos outils simples, efficaces et tellement constructeurs de relations pérennes indépendamment de l'aboutissement de la vente »*
- « *Je me sens en phase avec mes valeurs personnelles en mettant en œuvre votre approche*

Altran

Département Education Services

Immeuble TOPAZ 2, Rue Paul Dautier CS 90599 78457 Vélizy Villacoublay

Contactaes@diorem.com - N° d'agrément : 11 92 20 7 91 92