

## ACCUEIL, CONSEIL ET VENTE

### Optimiser sa relation client pour plus d'efficacité

**Durée :** 3 jours/21 heures

**Public :** VRP, vendeurs, commerciaux.

Être plus à l'aise face aux clients et apprendre à mieux gérer ses réactions. S'appuyer sur une méthode simple et efficace pour vendre mieux et plus. Enrichir son vocabulaire professionnel.

**Objectifs:**

- Cerner le comportement du client pour mieux l'anticiper
- Optimiser son relationnel commercial
- Maîtriser les étapes de la vente pour augmenter ses résultats

**CONTENU :**

**1. Intégrer les fondamentaux de la relation client**

- Appréhender le comportement d'achat des clients dans son secteur d'activités et analyser leurs attentes
- Identifier les points forts de son offre

**2. Cerner la mission du vendeur**

- Mesurer le rôle clé du vendeur conseil, ambassadeur de son point de vente
- Comprendre les mécanismes de la communication pour optimiser son relationnel.

**3. Accueillir : Un état d'esprit au quotidien**

- Adapter ses techniques d'accueil aux profils de ses clients et aux spécificités de son espace de vente.
- Réussir et optimiser sa prise de contact

**4. Découvrir le client et comprendre son univers de référence**

- Observer pour décoder le non verbal
- Maîtriser les techniques de questionnement pour découvrir les besoins
- Pratiquer l'écoute active
- Utiliser les échos : silence, répétition, reformulation

**5. Convaincre le client et conclure sa vente**

- Développer une argumentation structurée / Faire de son vocabulaire un outil de précision
- Argumenter le prix avec aisance
- Connaître et gérer les différentes formes d'objections
- Conclure sa vente et valoriser le client
- Réussir une vente additionnelle / Prendre congé et fidéliser