



VENDRE EN SITUATION DIFFICILE

DOMAINE :

VTE-2012-002-FCM

POPULATION CIBLE :

Vendeurs expérimentés.

PRE REQUIS :

Avoir une bonne expérience de la vente.

RYTHME :

Présentiel :
Formation à distance :
Parcours :

OBJECTIFS :

- A l'issue de la formation, le participant sera capable de :
 - Savoir vendre au client qui ne parle pas.
 - Savoir vendre au client qui pense être « très » compétent techniquement.
 - Savoir vendre en situation de rupture produit.
 - Savoir vendre en situation de forte affluence.

DUREE :

Nombre de jour(s) 1 (7 heures)
En continu Oui Non

APPROCHE PEDAGOGIQUE :

Alternance d'exercices pratiques (70%) et de séquences théoriques (30%). Un quiz permettra de vérifier l'acquisition des connaissances. Chacun vient avec les situations difficiles qu'il rencontre et nous trouvons ensemble les solutions.

PROGRAMME :

➤ **Préciser sa découverte client par le QQQQCP** (qui – quoi – ou – quand – comment - pourquoi / le besoin) et le SACOL (sécurité – argent – confort – orgueil – loisir / les motivations).

➤ Répondre aux motivations d'achat plus qu'aux besoins.

➤ Utiliser les techniques spécifiques pour se rassurer et ainsi être centré sur le client.

➤ Je gère les situations difficiles : j'utilise le DEFO pour recevoir le mécontentement ou la critique d'un client :

D : Donner un signe de réception du message

E : Explorer quel est le problème

F : Faire Formuler une attente

O : Ok ou pas Ok : accepter ou refuser en reformulant et en synthétisant cette attente afin de trouver une solution adaptée.

➤ **Je gère les situations de forte affluence :**

- Je suis contente car il y a du monde dans le magasin, c'est bon pour le chiffre, l'offre / la gamme plaît beaucoup, le monde attire le monde,
- Je cache mon stress,
- Je « regarde » les clients pour leur montrer que je les ai vus,
- Je suis hyper dynamique, je suis rapide,
- Je vais à l'essentiel, je gère les priorités,
- J'explique, je dis « je suis désolé, c'est un peu long, ... », je dédramatise et je démontre l'intérêt pour le client d'attendre,
- Je gère les clients par ordre chronologique d'arrivée.