

## Objectifs

**Maîtriser et perfectionner toutes les étapes d'un entretien commercial BtoB ou BtoC Développer son assertivité Perfectionner ses techniques de traitement des objections Engager son interlocuteur vers une prise de décision**

## Participants

**Commerciaux expérimentés souhaitant parfaire leurs techniques commerciales. Commerciaux Seniors**

## Prérequis

**Commerciaux expérimentés souhaitant parfaire leurs techniques commerciales. Commerciaux Seniors**

## Pédagogie

**La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion collectives et individuelles, d'exercices, d'études de cas et de mises en situations observées. Formation / Action participative et interactive : les participants sont acteurs de leur formation notamment lors des mises en situation car ils s'appuient sur leurs connaissances, les expériences et mettront en oeuvre les nouveaux outils présentés au cours de la session.**

## Profil de l'intervenant

**Consultant-formateur expert sur cette thématique. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assurée par nos services.**

## Moyens techniques

**Encadrement complet des stagiaires durant la formation. Espace d'accueil, configuration technique des salles et matériel pédagogique dédié pour les formations en centre. Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique à échéance de la formation.**

## Méthodes d'évaluation des acquis

**Exercices individuels et collectifs durant la formation. Evaluation des acquis et attestation de fin de stage adressés avec la facture.**

## Programme

### L'assertivité, arme de persuasion

**Diriger un dialogue**

**L'écoute professionnelle**

**La congruence verbale**

### La communication non verbale

**La gestion des espaces (proxémique)**

**La synchronisation**

**La gestuelle**

### La découverte

**Retour sur la finalité d'une découverte**

**Préparer le terrain à son argumentaire**

### L'argumentation efficace

**Établir sa liste d'arguments en tenant compte de leur genre et de leur impact**

**Sélectionner et classer ses arguments méthodiquement**

**Concevoir une argumentation claire et concise**

**Préparer le terrain aux objections**

## **Le traitement des objections**

**Les sources de l'objection**

**Le processus psychologique d'une objection**

**L'argumentation source principale de l'objection**

**Choisir sa méthode de réfutation des objections**

**Traiter les objections difficiles**

## **La conclusion assertive**

**Gérer la conclusion, en termes psychologiques**

**La technique concession/contrepartie**

**Le verrouillage partiel**

**Engager son interlocuteur vers une prise de décision**

## **L'organisation**

**La gestion du temps**

**La gestion du territoire**

**La veille concurrentielle**