

# Passer de la vente de produits à la vente de solutions

## SPOC

Cours Pratique de 2 jours

Réf : 4IQ - Prix 2021 : 725€ HT

Vendre avec succès et satisfaire ses clients durablement implique d'appliquer certains concepts-clés. Cette formation 100% à distance tutorée vous permettra de renforcer vos compétences commerciales pour vendre des solutions plutôt que des produits et rendre ainsi vos clients heureux.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

- Obtenir l'attention de son prospect
- Identifier et comprendre les besoins de son prospect
- Faire une proposition adaptée au besoin de son prospect
- Maîtriser les clés qui favorisent une bonne négociation

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Un apprentissage à distance basé sur une pédagogie active avec de nombreux exercices d'entraînement, un accompagnement individuel personnalisé et une évaluation tout au long de la formation.

### TRAVAUX PRATIQUES

Des exercices, des outils, des mises en situation professionnelles, des vidéos, des quiz, des échanges et débriefing en ligne avec le tuteur.

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 12/2018

### 1) Attirer l'attention de ses prospects

- Mieux comprendre son parcours de formation.
- Se positionner et s'orienter avant de débiter sa formation.
- Comprendre la notion d'implication client.
- Savoir poser des questions d'implication à son client.
- Transformer un besoin implicite en besoin explicite.

*Exercice : Test de positionnement et d'orientation débriefé par le formateur, vidéo, sondage, exercice "poser des questions qui préparent l'argumentation", échange avec le tuteur en ligne.*

### 2) Identifier les vrais besoins de vos clients

- Savoir identifier le besoin réel du client.
- Recueillir l'information utile.
- Identifier les motivations du client : SONCAS.

*Exercice : Vidéo, questions, exercices pratiques, échange avec le tuteur en ligne.*

### 3) Maîtriser la vente consultative

- Comprendre la différence entre besoin implicite et besoin explicite.
- Faire émerger le besoin implicite que sa solution peut résoudre.

### PARTICIPANTS

Toutes personnes souhaitant renforcer leurs compétences en négociation commerciale.

### PRÉREQUIS

Connaissances de base en vente.

### COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui ont conçu la formation et qui accompagnent les apprenants dans le cadre d'un tutorat sont des spécialistes des sujets traités. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

L'évaluation est réalisée tout au long de la formation à travers différents moyens (QCM, exercices pratiques, quiz...). Le stagiaire évalue sa progression et ses acquis à l'issue de la formation.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices, études de cas ou présentation de cas réels. ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques. Une attestation de fin de formation est fournie si l'apprenant a bien suivi la totalité de la formation.

### MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

### ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante [pshaccueil@orsys.fr](mailto:pshaccueil@orsys.fr) pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

- Poser des "questions-problèmes" en évitant les pièges.

*Exercice* : Vidéo, questions, exercices pratiques, échange avec le tuteur en ligne.

#### 4) Exceller en entretien de vente

- Établir un contact positif avec le client : instaurer un climat favorable.
- Annoncer les objectifs et le plan de son entretien.
- Se présenter et présenter son entreprise.

*Exercice* : Vidéo, questions, mise en situation, échange avec le tuteur en ligne.

#### 5) Négocier pour conclure la vente

- Connaître les 4 profils-types de négociateurs.
- Identifier et comprendre son style de négociateur et en tirer profit.
- Choisir le bon moment pour conclure.
- Inciter le client à passer à l'action.
- Terminer son entretien sur une note favorable.
- Échanger en classe virtuelle avec son tuteur.

*Exercice* : Vidéo, questions, mise en situation, échange de retour sur expérience avec le tuteur.

#### 6) Rendre ses clients heureux

- Identifier les erreurs à éviter quand un client vient se plaindre.
- Distinguer les différentes attentes possibles du client qui se plaint.
- Pratiquer une méthode de gestion des plaintes considérant les attentes des clients.
- Compléter sa formation avec les suggestions de son tuteur et des outils.

*Exercice* : Vidéo, questions, exercice "identifier les attentes de ses clients et leur satisfaction", échange avec le tuteur en ligne.