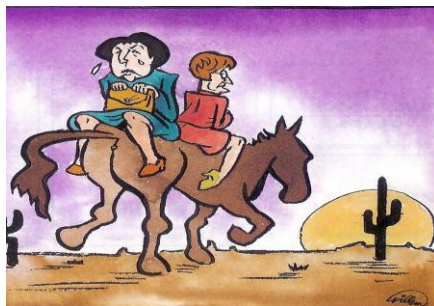


Fiche Conférence

La vente commence quand le client a dit « non » ! ...

Une conférence qui propose des techniques efficaces pour :

- Savoir instaurer un climat de confiance dès les premières minutes : les techniques de l'influence
- Accueillir : gestes et attitudes ou comment instaurer un climat de confiance solide et durable dès les premières minutes
- Détecter les besoins réels
- Argumenter selon les produits et les clients
- Détecter les vraies et fausses objections
- Traiter les objections
- Inciter à la prise de décision
- Renforcer la vente
- Pratiquer la vente additionnelle
- Conclure
- Fidéliser par le service et le suivi
- Répondre aux réclamations : ou comment transformer la réclamation en vente
- Négocier



La vente commence quand le client a dit non....

Dix bonnes questions à se poser

Est-ce que :

1. « J'offre régulièrement aux clients plus que ce qu'ils attendent ? »
2. « Je produis une bonne impression professionnelle par mon allure et/ou ma voix ? »
3. « Je communique aisément avec tous les types de clients ? »
4. « Je pose des questions pertinentes pour déterminer les besoins du client ? »
5. « J'écoute, puis je résume pour m'assurer de ma compréhension ? »
6. « Je respecte mes engagements ou mes promesses ? »
7. « Je sais forcer la vente avec confiance lorsque c'est nécessaire ? »
8. « Je prévois et traite les objections avant qu'elles ne soient soulevées ? »
9. « Je fidélise ma clientèle ? »
10. « Je sais forcer la vente avec confiance, quand il le faut ? »

Dernière référence : Chambre de Métiers et de l'Artisanat de la Sarthe...

Extrait du site internet www.apsyscompetences.com

APSYS COMPETENCES – Conseil en Relations Humaines et Formation

44, rue de Nantes 44460 Saint-Nicolas-de-Redon

☎ 06 45 94 59 06 ✉ info@apsyscompetences.com

N° organisme de formation N° 52 72 01063 72 Préfecture de Région des Pays de la Loire.