

2 jours



# Perfectionner son efficacité en rendez-vous commercial

## Contenu

### Phase 1 - Accroche : créer la confiance pour favoriser les échanges

- Comprendre l'importance du chainage AIDER (Accroche, Identification, Démonstration, Economie, résolution)
- Les fondamentaux du rôle de client : contexte, enjeux, prise de risque.
- Réussir les 3 objectifs de l'accroche : mettre en confiance, intéresser, rassurer.
- Boîte à outils de l'Accroche : le script personnel, la présentation synthétique et exhaustive des activités de son entreprise (*l'Elevator Pitch*).
- Entraînements vidéo : simulation d'accroches clients et debriefings

### Phase 2 - Identification : faire émerger les attentes et besoins

- Savoir détecter et diagnostiquer les opportunités commerciales : évaluer les projets à venir et approfondir la compréhension du contexte du client et ses enjeux.
- Comprendre et décrypter les 6 motivations d'achat. Se méfier des stéréotypes.
- Boîte à outils de l'Identification : l'empathie, la synchronisation, l'observation et l'écoute actives, l'entonnoir de questions ouvertes non intrusives, la reformulation et la validation.
- Formaliser et valider le besoin et le cahier des charges.
- Entraînements : simulation d'Identification clients : circuit de décision, appel d'offre à venir, ...

### Phase 3 - Démonstration : agir en conseiller du client pour convaincre

- Apprendre à valoriser une offre de prestation dans une optique centrée sur le client : l'argumentation CAB.
- Boîte à outils : les 4 preuves (témoignage client, histoire, données chiffrées, démonstration).
- Apprendre à co-construire la vision d'un projet naissant et valider les étapes avec le client.
- Les bases de l'argumentation et du traitement des objections : argumenter en termes de valeur d'usage non limitée aux aspects techniques. construire un argument et le défendre ; le Trident.
- Connaître les méthodes de traitement des objections : accueil, reformulation adoucie, ballon d'essai et clôture. Typologie des objections ; réponses appropriées ; exercices.

### Phases 4 & 5 : Economie et Résolution : conclure. Agir en partenaire du client

- Maîtriser le concept de triangle des affaires. La logique de la négociation : les 4 quadrants.
- Accepter le jeu des concessions et contreparties en négociation.
- Les techniques de présentation et de défense du prix. Savoir repérer les signaux d'achat et clôturer en mode Résolution.
- Le réseau pour professionnaliser sa relation client.
- Mise en situation (jeux de rôle filmés avec débriefing individuel)

## Public concerné

- Commerciaux

## Pré-requis

- Avoir une relation commerciale avec les clients.

## Moyens

Une salle de grand groupe  
Un vidéo projecteur ou écran plat  
Un paper board et une unité vidéo

## Méthodes pédagogiques

Une alternance d'apports théoriques et de séquences jouées et débriefées. Des exercices individuels et collectifs sur les concepts théoriques.

La **vidéo** est utilisée pendant les 2 jours pour analyser et améliorer les pratiques de chacun et construire un plan de progrès personnalisé.

Un support pédagogique complet ainsi que **cinq fiches synthétiques** imprimées (format carte postale) sur les points clés sont remis aux participants

## Lieu, Budget

- 43 rue du Caire 75002 Paris
- 1200€HT par participant