

VENDRE DE BONS SERVICES-CONSEILS, UNE QUESTION DE COMMUNICATION

Sommaire

Le succès à long terme en vente est redevable plus à l'attitude mentale qu'aux habiletés et au savoir.

À partir du moment où une personne se lève jusqu'au moment de se coucher, elle négocie, communique, persuade et influence, essayant d'amener les personnes à accomplir ce qu'elle souhaite. Par conséquent tout le monde vend, que ce soit un chef d'entreprise vis-à-vis son personnel, un parent par rapport à son enfant, un professionnel par rapport à son client - chaque personne vend.

La vente au 21^e siècle est différente. Le but du vendeur professionnel est d'AIDER son client afin qu'il prenne une bonne décision concernant un service. Le professionnel devient un allié, un conseiller et non une personne manipulatrice qui cherche à imposer un service. Une bonne entente est celle où la transaction est de type gagnant/gagnant, c'est-à-dire où chacune des parties se laissent en sachant qu'elle s'est engagée envers l'autre et qu'elle en retirera des bénéfices.

Objectifs

1. Écouter efficacement son client.
2. Identifier clairement les demandes et les besoins du client.
3. Faire réaliser la valeur des services-conseils non liés.
4. Développer une approche efficace de mise en marché des services-conseils non liés.

Contenu

Jour 1 : La connaissance des gens et le professionnalisme

- a. Identifier votre style de comportement social et celui de vos clients pour une meilleure communication.
- b. Réaliser l'importance de l'attitude dans le succès du conseiller en services-conseils.
- c. Quelles sont les 20 meilleures choses que vous pouvez faire pour les autres?
- d. Découvrir ce que les gens apprécient le plus en vous.
- e. Quel est le client idéal POUR VOUS?
- f. Quel est le genre de client avec lequel vous avez de la difficulté à travailler?
- g. Comment pouvez-vous assurer votre crédibilité auprès de vos clients?

MITRA SERVICES AUX ENTREPRISES

54, rue Gagnon, Victoriaville (Québec) G6P 6G2, tél. : 819 357-2100, téléc. : 819 357-2731
574, rue le Royer, Saint-Lambert (Québec) J4R 1M6, tél. : 450 671-2100 téléc. : 450 671-5501
Courriel : info@mitraservices.com Site Web : www.mitraservices.com

Jour 2 : La connaissance de vos services

- a. Développer l'écoute active.
- b. Comment identifier les besoins et les demandes du client?
- c. Adapter vos services aux besoins relevés.
- d. Favoriser la responsabilisation et l'engagement par une entente contractuelle claire.
- e. Assurer une relation à long terme par la satisfaction continue du client.
- f. Le problème : «Je ne peux facturer pour ça» : façon de vous aider à corriger votre inconfort avec l'argent.
- g. Comment développer sa clientèle par la mise en place de réseaux et par des références?

Méthode pédagogique

La formation est axée sur les applications quotidiennes et le vécu des participants. Les exposés théoriques sont appuyés de mises en situation, de réflexions personnelles et complétés par des exercices et des échanges en équipe.

Durée

2 journées (14 heures)