

# Négociation commerciale : Les comportements gagnants face aux clients

L'attitude commerciale n'est pas réservée aux seuls vendeurs ! C'est l'affaire de tous. De la réceptionniste au technicien breveté en passant par le reviseur des comptes, chaque individu est un jour en contact direct avec un client ou futur client et participe donc à une étape de la vente. A l'heure où la concurrence est de plus en plus ardue, chaque individu, organisation ou entreprise doit se différencier et doit séduire les clients, voire les fidéliser. C'est le contact humain et la qualité de ce contact qui fera la différence. La communication commerciale commence dès les premières secondes de contact et est le ciment d'une bonne relation commerciale.

## Objectifs

- Comprendre les enjeux commerciaux et l'impact de chaque individu de la prospection à la fidélisation du client
- Utiliser les réflexes commerciaux dès les premières secondes de contact avec un client potentiel
- Déceler les signaux et les intentions d'achats des clients
- Auto-diagnostiquer ses propres attitudes face à un client : comment suis-je perçu, qu'est-ce qui est (in)acceptable dans mon comportement, quels sont mes points forts et mes axes de progrès ?
- Comprendre la psychologie de l'acte d'achat et la typologie des clients
- Adopter un comportement et évoluer vers la maîtrise des outils de la vente
- Maîtriser les méthodes et outils pour améliorer son efficacité commerciale : l'écoute active, l'assertivité, l'empathie, le questionnement efficace deviendront des réflexes à haute valeur ajoutée
- Gagner en confiance et mieux réagir face à des clients mécontents
- Dégager une attitude gagnante positive

## Contenu

### Les enjeux commerciaux

- Prise de conscience de l'importance de la communication entre individus
- Le client est-il toujours le roi ?
- Quel est l'impact de mon rôle dans la relation avec le prospect/client ?

### Ma communication avec les autres

- Les principes de la communication : émetteur-récepteur
- L'impact de notre image : ton-image-mots
- L'interprétation comme parasite de la communication
- Le profil du vendeur (Expert-Star-Sympa)

### Dans la peau de l'acheteur

- Les clients internes et les clients externes
- La typologie des clients
- Les critères d'achat des clients (SONCASI)

### Marquer des points dès les premières secondes

- La qualité de l'accueil : sourire, disponibilité...
- La communication verbale et non verbale
- Repérage des mots qui tuent et utilisation des mots magiques
- Se synchroniser sur le langage du client
- Savoir parler positivement de son entreprise

### En communication/communion avec mon client

- Développer sa qualité d'écoute du client – les clés de l'écoute active
- La maîtrise des bonnes questions

### La gestion des clients difficiles

- Comment faire face à la mauvaise foi, à l'agressivité du client mécontent ?
- Les plaintes objectives et subjectives
- Les principes de l'assertivité
- L'empathie

## Public-cible

Cette formation s'adresse à toute personne qui se trouve en contact avec un prospect ou client (account manager, commercial, secrétaire, vendeur, responsable de projets, technicien, personnel de terrain...)

## Votre formateur - Vincent

Passionné du monde du commerce, Vincent a dirigé le centre commercial Les Bastions pendant 10 ans et le département marketing du groupe Wereldhave pendant 5 ans. La négociation commerciale, il la connaît et la pratique depuis près de 20 ans. Il propose également des formations dans les thématiques suivantes : la vente, la communication digitale, la communication à la presse.



**7 et 8 octobre 2019**  
2 journées, de 8h30 à 16h30



**Espace Wallonie picarde**  
Rue du follet, 10  
7540 TOURNAI (Kain)



**280 € / jour / personne**  
htva 21 %



Nous pouvons vous aider dans vos démarches de recherche d'aides financières



Formation agréée



**Inscription en ligne**  
via [www.maison-formation-wapi.be](http://www.maison-formation-wapi.be)  
> Agenda



**Mélissa LELEUX**  
Responsable Formations  
[m.leleux@maison-formation-wapi.be](mailto:m.leleux@maison-formation-wapi.be)  
Tél. : +32 (0)493 / 42 06 86