



Comprendre les besoins et les enjeux d'un client

► Objectifs

Identifier les qualités essentielles de la communication en face à face. Provoquer l'implication pour en savoir plus. Renforcer sa capacité d'écoute et d'analyse. Intégrer la logique de notre interlocuteur dans notre propre démarche. Passer de la vente de produits à la vente de solutions.

► Contenu

Les deux qualités clés d'un commercial :

- L'empathie et la projection
- Pourquoi développer son empathie ?
- Comment et quand l'utiliser ?

Développer son talent de communicateur :

- Comprendre les difficultés d'une bonne communication
- Le cadre de référence des deux parties prenantes
- La communication verbale et non verbale,
- Savoir prendre en compte le non-dit, les oppositions
- Comment mieux comprendre l'autre

Découvrir les besoins du client :

- Qu'est-ce qu'un "besoin" ?
- Savoir utiliser les questions
- Dépasser les faits et faire prendre position- Méthode FOCA
- Comprendre les enjeux et les moyens à mettre en oeuvre
- Identifier toutes les dimensions tactiques et stratégiques
- Obtenir des accords partiels
- Comprendre les positions de vie
- Approche ISP (Idées-Solutions-Produits)

► Pédagogie

Cette session alterne apports théoriques sur les principes de communication, et exercices pratiques. Chaque participant fera son propre test individuel Empathie / Projection. Les jeux de rôle et les auto-évaluations par mini-groupe permettent à chaque participant de bâtir avec le consultant son Plan d'Engagement Personnel et de Suivi (PEPS) qui lui permettra de mettre en pratique les points essentiels lors de son retour en entreprise.

...::: **Public**
Tout commercial expérimenté souhaitant acquérir de nouvelles clés dans l'échange commercial

...::: **Durée**
2 jours

...::: **Animation**
intra-entreprise
Inter-entreprises

...::: **Contact**
Tél. 01 49 69 47 00
Email : infos@b-flower.com
www.b-flower.com

Nombre maximum de participants : 9