

▶ Développement des Compétences Commerciales
 ▶ Formation en Intra-entreprise




Processus d'achat et typologie client

2 jours
 [14 heures]
 DCCMK557

plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-dccmk557.aspx>

OBJECTIF

A l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

- Repérer ses forces et ses faiblesses dans différentes situations de vente,
- Comprendre la diversité des comportements et l'intérêt de s'adapter à son interlocuteur.
- Définir la typologie de son client et s'y adapter.
- Savoir répondre efficacement à la demande de son client.
- Savoir améliorer sa propre typologie comportementale pour élargir son champ d'action.
- Négocier efficacement et faire valoir ses arguments.

PUBLIC

Toute personne qui peut être amenée à vendre et à conseiller les clients de façon régulière ou occasionnelle.

PÉDAGOGIE

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de confrontation d'expériences. Des exercices pratiques accompagnent les apports théoriques et permettent un entraînement concret. La méthode permet à chaque vendeur de mieux se connaître et de s'adapter à son client. Ainsi les techniques de vente prennent toute leur valeur et leur justesse.

RÔLE DU FORMATEUR

Le formateur est attentif à ce que chaque participant s'approprie méthodes et outils. Il pratique un accompagnement comportemental personnalisé à chaque apprenant par des méthodes d'écoute et de questionnement.

OUTILS UTILISÉS

selon les besoins de la formation

Écoute active
 P.N.L. (programmation neuro-linguistique) et A.T. (analyse transactionnelle) Systémique (analyse des systèmes)
 Vidéo - jeux de rôles et analyse - Les jeux vidéos sont pris dans la pratique des personnes dans leurs vécus
 Télévision et caméra
 Un support de cours est distribué à chaque participant.

POINTS FORTS

Chaque participant recevra avant le stage un document sur lequel il précisera ses attentes. Ce document permettra au formateur d'orienter la formation en fonction des objectifs de chacun.

► Développement des Compétences Commerciales
► Formation en Intra-entreprise



Processus d'achat et typologie client

2
jours
[14 heures]
DCCMK557



plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-dccmk557.aspx>

► Développement des Compétences Commerciales

► Formation en Intra-entreprise



Processus d'achat et typologie client

2
jours
[14 heures]
DCCMK557



plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-dccmk557.aspx>

► Développement des Compétences Commerciales
► Formation en Intra-entreprise



Processus d'achat et typologie client

2
jours
[14 heures]
DCCMK557



plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-dccmk557.aspx>



Processus d'achat et typologie client

2
jours
[14 heures]
DCCMK557



plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-dccmk557.aspx>

1 Les différentes phases de l'achat.

- > Les processus qui conduisent à l'achat.
- > Les facteurs psychologiques et leurs implications.
- > La typologie des comportements.
- > La typologie suivant les traits de caractères.
- > Les processus de choix du consommateur en fonction de sa détermination.
- > Savoir adapter son langage et ses argumentations en fonction de son client et de son mode de fonctionnement.
- > Savoir reconnaître son propre comportement d'achat.