

Mieux vendre et défendre ses marges

2 jours – 14 heures

OBJECTIFS ET COMPÉTENCES VISÉES

- Utiliser des techniques de communication pour être convainquant dans ses négociations
- Construire un argumentaire pour valoriser ses prestations et répondre aux objections permettant de finaliser une vente

PROGRAMME

- Les préalables à la négociation commerciale** – 1 jour
 - Les comportements d'achat : Etudier les comportements, les habitudes d'achat et les motivations des clients (particuliers, professionnels, distributeurs)
 - Organiser ses actions en concordance
 - Les techniques de communication pour être plus performant dans ses relations commerciales
 - L'écoute active / L'empathie / L'assertivité
 - La stratégie « gagnant-gagnant »
 - Le projet / La force de proposition
 - L'avantage concurrentiel / Le suivi et le maintien du lien
- Les différentes étapes d'une négociation commerciale** – 1 jour
 - Prendre contact (mise en confiance, mise en place de bonnes conditions)
 - Prise de rendez-vous efficace par téléphone
 - Prendre en compte les besoins du client, ses motivations et ses freins
 - Reformuler / Convaincre / Faire face aux objections
 - Emporter la décision

MATÉRIEL ET MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Formation en présentiel

Modalités pédagogiques : formation alternant théorie et exercices pratiques.

Présentation / démonstration sur vidéo projecteur ou tableau – jeu de rôle

FORMATEUR

Formateur du réseau des CMA, diplômé, expérimenté dans la thématique enseignée. Expérience en conseil des TPE. Coordonnées transmises lors de la convocation ou sur demande.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Evaluation des acquis par le formateur (tour de table et mise en situation).

Evaluation de satisfaction.

ACCESSIBILITÉ

Le service adaptera la prestation et vous orientera si nécessaire. 2 Référents Handicap sont à votre disposition à la CMA Isère. Nous contacter au 04 76 70 82 09.

LES

➤ Exercices pratiques en lien direct avec votre activité artisanale

➤ Savoir décrocher un RDV

➤ Taux de satisfaction : [détail sur le site internet](#)

PUBLIC

- Chef d'entreprise
- Conjoint
- Salarié
- Demandeurs d'emploi

PRÉREQUIS

Aucun

LIEU

Grenoble ou Bourgoin-Jallieu

DATES / HORAIRES

[Voir planning](#)

TARIF

448 € nets de taxe

Prise en charge possible selon votre statut (artisan, salarié, conjoint).

DÉLAI D'ACCÈS

Inscriptions possibles jusqu'à 15 jours avant la session.

CONTACT

Service Formation Continue

04 76 70 82 10

formation.isere@cma-auvergnerhonealpes.fr