Formation Gagner en impact lors d'un entretien client

crédibilité, assertivité, influence

N° ACTIVITÉ : 11 92 18558 92 | TÉLÉPHONE : 01 85 77 07 07 | E-MAIL : inscription@hubformation.com

Ce stage pratique vous permettra de maîtriser votre image et votre crédibilité, pour renforcer votre impact en entretien de vente. Vous découvrirez les techniques de communication et de persuasion qui vous permettront de conduire le client vers la signature d'une affaire dans les conditions que vous recherchez.

Référence	TRE
Durée	2 jours (14h)
Tarif	1 480 €HT
Repas	repas inclus

Objectifs

| Conduire l'entretien afin de ne pas le subir
| Eviter les comportements stériles ou nocifs
| Utiliser un mode de communication favorable
| Influencer votre client pour atteindre vos objectifs
| Retourner à votre avantage une situation critique

Public

| commerciaux, managers commerciaux
| vendeurs
| consultants
| techniciens avant-vente.

Prérequis

| Expérience souhaitable en vente.

Programme de la formation

Identifier vos réactions face à vos clients
| Mesurer votre assertivité.
| Savoir repérer les comportements inefficaces en entretien et leurs conséquences.
| Déjouer les pièges de la mécommunication.
| Exercice Autodiagnostic sur son niveau d'assertivité.

Oser dépasser vos craintes, vos appréhensions
| Découvrir vos croyances "limitantes" et messages contraignants.
| Oser vendre le prix affiché.
| Transformer les objections en arguments.
| Travailler en environnement hostile.

Développer votre image et votre crédibilité
| Connaître et reconnaître vos qualités.
| Identifier vos limites.
| Utiliser les techniques de réassurance.
| Se préparer mentalement.
| Adopter l'attitude d'un "winner".
| Utiliser des techniques pour projeter une image de crédibilité.
| Exercice Entraînement à la préparation mentale : visualisation de la victoire, ancrage d'un ressenti positif.

Argumenter de façon persuasive et assertive
| Affirmer vos intentions.

SESSIONS PROGRAMMÉES

A DISTANCE (FRA)

du 11 au 12 septembre 2025
du 18 au 19 décembre 2025

PARIS

du 4 au 5 septembre 2025
du 11 au 12 décembre 2025

VOIR TOUTES LES DATES

| Rassurer votre client.
| Utiliser le recadrage positif.
| Utiliser le bon canal de communication.
| Eviter au doute de s'installer.

Oser vous affirmer face à vos clients
| Savoir répondre posément à une critique.
| Traiter efficacement les objections.
| Prononcer un refus acceptable par le client.
| Pratiquer "l'anti-vente".

Influencer votre client
| Donner envie et faire adhérer à sa cause.
| Satisfaire ses besoins psychologiques.
| Faire du lobbying.
| Développer votre capacité de persuasion.
| Vous rendre sympathique et incontournable.
| Prendre l'ascendant en douceur.

Méthode pédagogique

| Mises en situation et jeux de rôles filmés, tests d'auto-évaluation. Retours d'expériences, échanges de bonnes pratiques.
| Entraînement à un entretien en utilisant le recadrage positif. Débriefing collectif.
| Découvrir les besoins motivant un client au cours d'un entretien. Débriefing collectif.
| Accueillir et gérer les différentes objections clients. Débriefing collectif.

Méthode d'évaluation

Tout au long de la formation, les exercices et mises en situation permettent de valider et contrôler les acquis du stagiaire. En fin de formation, le stagiaire complète un QCM d'auto-évaluation.

Suivre cette formation à distance

Voici les prérequis techniques pour pouvoir suivre le cours à distance :

| Un ordinateur avec webcam, micro, haut-parleur et un navigateur (de préférence Chrome ou Firefox). Un casque n'est pas nécessaire suivant l'environnement.
| Une connexion Internet de type ADSL ou supérieure. Attention, une connexion Internet ne permettant pas, par exemple, de recevoir la télévision par Internet, ne sera pas suffisante, cela engendrera des déconnexions intempestives du stagiaire et dérangera toute la classe.
| Privilégier une connexion filaire plutôt que le Wifi.
| Avoir accès au poste depuis lequel vous suivrez le cours à distance au moins 2 jours avant la formation pour effectuer les tests de connexion préalables.
| Votre numéro de téléphone portable (pour l'envoi du mot de passe d'accès aux supports de cours et pour une messagerie instantanée autre que celle intégrée à la classe virtuelle).
| Selon la formation, une configuration spécifique de votre machine peut être attendue, merci de nous contacter.
| Pour les formations incluant le passage d'une certification la dernière journée, un voucher vous est fourni pour passer l'examen en ligne.
| Pour les formations logiciel (Adobe, Microsoft Office...), il est nécessaire d'avoir le logiciel installé sur votre machine, nous ne fournissons pas de licence ou de version test.
| Horaires identiques au présentiel.

Accessibilité

Les sessions de formation se déroulent sur des sites différents selon les villes ou les dates, merci de nous contacter pour vérifier l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.
Pour tout besoin spécifique (vue, audition...), veuillez nous contacter au 01 85 77 07 07.