

- Rappeler les missions et le rôle du vendeur.
- Identifier les capacités et aptitudes requises pour la vente.
- Connaître la politique commerciale de l'entreprise.
- Adapter son attitude et son comportement aux valeurs de l'entreprise.
- Fidéliser le client : le coût des clients perdus.
- La notion de service à la clientèle selon le principe de Kano.

Maîtriser les techniques de communication

- Identifier les freins à la communication interpersonnelle.
- Connaître la communication non verbale.
- Identifier les phénomènes liés à la perception.
- Pratiquer l'écoute active.
- Comprendre la P.N.L : synchronisation.
- Connaître ses préférences cérébrales.

S'exprimer pour susciter l'intérêt

- Identifier le cadre de référence et son impact sur la communication.
- S'exprimer visuellement : tenue, attitude, comportement.
- S'exprimer simplement et clairement au niveau verbal.
- Etre précis et éviter les interprétations erronées.
- Utiliser le questionnement de manière adaptée.
- Utiliser les mots et termes positifs pour la vente.
- S'entraîner à la communication orale : timbre de voix, tonalité.
- Utiliser les mots et phrases clés aux moments opportuns.

Gérer les situations difficiles

- Identifier les types de clients et leurs comportements.
- Connaître son attitude habituelle en situation de face à face selon PORTER.
- Traiter efficacement les réclamations et insatisfactions du client.
- Définir ce qu'est un client difficile et canaliser l'agressivité.
- Savoir s'affirmer et adopter un comportement assertif.
- Gérer ses émotions en public.
- Comprendre le stress et le trac.

Réflexion et Plan d'Action Personnel de progrès

- Élaborer le profil du "bon communicant".
- Synthèse et validation.
- Plan d'action personnel.