

Conclure une vente

Et si le client dit « non » ...

« **Closing the deal** » :
faire face aux
objections et à la
résistance lors de vos
conversations de vente.



Sous la direction experte de :

Pieter Kymers
Sales Improvement Trainer
IFBD



IFBD
Institute for Business
Development

Pourquoi ce programme ?

OSEZ POSER LA QUESTION : POUVONS-NOUS MAINTENANT FAIRE DES AFFAIRES ENSEMBLE ?

La phase la plus difficile – et pourtant décisive – dans un entretien de vente est le moment de la conclusion. Moins d'une conversation de vente sur trois se conclut de la bonne manière. De nombreux vendeurs n'osent pas conclure, de peur d'entendre un « Non ». Les processus de vente se poursuivent inutilement, les signaux d'achat sont ignorés, les clients s'irritent, ... Avec toutes les conséquences qui s'ensuivent. Lorsque le client émet des signaux d'achat, soulève des objections pouvant être réfutées et attend une proposition concrète ... de nombreux vendeurs n'osent pas poser la question clé : « Pouvons-nous maintenant faire des affaires ensemble ? ». En ces temps agités, vous ne pouvez pas vous permettre de perdre des clients ou de sous-estimer des prospects. Chaque contrat est en ces jours essentiel, constitutif de la continuité de votre entreprise.

À VOUS DE TOUJOURS PRENDRE L'INITIATIVE

L'initiative devra toujours émaner du vendeur. Votre client a des alternatives, vous avez des concurrents. Ne pas conclure à temps ouvre la porte à vos concurrents. Et préparer le terrain de ces derniers, ce n'est sans doute pas ce que vous voulez. Mais conclure une vente ne se fait pas seulement au cours des cinq dernières minutes. Bien que la conclusion finale soit l'aspect le plus important pour atteindre un résultat, il sera nécessaire de conclure à plusieurs reprises au cours de la conversation de vente afin d'atteindre le but ultime.

COMMENT VOUS Y PRENDRE CONCRÈTEMENT ?

En étant confiant sans pour autant être arrogant. En étant clair et structuré, sans pour autant être académique. En étant techniquement fort, sans pour autant perdre de vue les avantages aux yeux du client. En tant que vendeur, vous ne cessez d'impliquer votre client dans un dialogue continu jusqu'à la phase finale.

Vous devez reconnaître les signaux d'achat et réfuter les objections. Les questions d'acceptation et de vérification sont dès lors indispensables tout au long de la conversation de vente. De nombreux vendeurs ignorent les signaux d'achat lors de la conversation. Un client qui s'interroge sur les délais de livraison, les remises, les possibilités de personnalisation, les garanties ou des références est un client intéressé. Votre mission en tant que vendeur est d'amener l'ensemble vers une commande définitive.

CE QUI REND CETTE JOURNÉE UNIQUE

Si vous ne concluez pas après chaque signal positif, si vous ne parvenez pas à transformer les signaux négatifs en signaux positifs ... vous donnez à votre client une excuse et une raison de vous dire « Non ». Votre client renonce à passer une commande et vos efforts auront été vains. Raison de plus pour ne pas manquer cette formation. À l'aide d'exemples concrets et d'études de cas, d'exercices et de jeux de rôle, de discussions et de conseils, vous apprendrez comment mener à bien vos conversations de vente.

UNE INTERACTIVITÉ ACCRUE

Les participants se voient offrir de multiples occasions de soumettre leur propre problématique au débat. Pour ce faire, nous demandons à recevoir au préalable un descriptif succinct du problème à formuler.

En procédant de la sorte, nous pouvons adapter intégralement le cours en fonction de vos propres besoins d'informations.

A cette fin, il vous est possible de contacter à tout moment Dirk Spillebeen au numéro de téléphone **+32 10 20 89 90** – E-mail: **dirk@ifbd.be**.

Le formateur



Pieter Kympers, votre formateur, est spécialisé dans le perfectionnement des vendeurs ; il rend également leurs managers plus alertes et vigilants.

Il a mené une carrière de plus de 30 ans dans un environnement international (Xerox, Canon, Mobistar, Base, Brady Corporation, ...). Actuellement, Pieter et l'IFBD soutiennent ensemble des organisations dans leur volonté de renforcer leur force de frappe commerciale. Ses interventions sont très fortement axées sur les résultats à atteindre, et il sert de catalyseur pour que les équipes de vente et leurs responsables puissent réaliser leurs objectifs ambitieux. Au cours de sa carrière, Pieter a formé plus de 3.000 commerciaux et leurs managers, tant en Europe qu'en Afrique et au Moyen-Orient. Il se focalise principalement sur le changement de comportement des commerciaux, et sur les comportements de leurs managers en tant que coachs. Il est intervenu, ou intervient encore, entre autres, pour des groupes comme : General Electric, Shell, Toyota Belgium, Esso Retail, Real Dolmen, Umicore, Abott, BNP Paribas, Fabory, Mainfreight, Ecu Worldwide ...





MODULE 1 - INTRODUCTION : PAS DE BUSINESS SANS CONCLUSION

- ◆ Rechercher la commande : qu'est-ce qui vous retient ?
- ◆ En tant que vendeur, prenez toujours l'initiative !
- ◆ Comment vous y prendre, aujourd'hui, dans ce climat économique difficile ?
- ◆ Quand conclure dans :
 - ❖ Le processus de vente ?
 - ❖ La conversation de vente ?
- ◆ La conclusion commence dès le début de la conversation de vente.

MODULE 2 : VOTRE INTERLOCUTEUR, EST-IL BIEN LE DÉCIDEUR ?

- ◆ La D.M.U. (Decision Making Unit).
- ◆ Comment savez-vous que vous parlez à la bonne personne ?
- ◆ Que faire si ce n'est pas le cas ?
- ◆ Quand cherchez-vous à contacter le véritable décideur ?
- ◆ Comment vous y prendre sur le plan tactique ?

MODULE 3 : COMMENT AVANCER VERS LA CONCLUSION ?

- ◆ Comment planifier la conclusion ?
- ◆ La conclusion commence dès le début.
- ◆ La préparation tout au long de la conversation de vente :
 - ❖ Vendre la valeur et les avantages ;
 - ❖ Arguments de vente versus objections à la vente.

MODULE 4 : DE LA PRÉPARATION À LA CONCLUSION – CONCLUSIONS INTERMÉDIAIRES

- ◆ Faire face aux objections et les réfuter.
- ◆ Poser des questions d'acceptation et de vérification.
- ◆ Reconnaître les signaux d'achat (questions portant sur le délai de livraison, les remises, le prix, des échantillons ou une brochure, des souhaits ou commentaires particuliers, les garanties, des références, etc.).
- ◆ Répondre aux commentaires et écouter.
- ◆ La conclusion n'est pas toujours une commande : il peut aussi s'agir d'un nouveau rendez-vous, d'une offre, etc.

MODULE 5 : « CLOSING THE DEAL » OU POSER LA QUESTION DE LA COMMANDE

- ◆ Vous posez la question de la commande... et non le client.
- ◆ Le concept de « l'engagement mutuellement intéressant ».
- ◆ Utilisation de techniques de conclusion et détection des signaux d'achat.
- ◆ Le client demande un délai supplémentaire : comment y faire face ?

MODULE 6 : ET SI VOUS NE CONCLUEZ PAS ... ?

- ◆ Analyse des raisons :
 - ❖ Faire face aux casseurs de prix.
 - ❖ Oser se défendre de manière constructive.
- ◆ Les dernières objections, peu avant que vous souhaitiez conclure ...
- ◆ Comment continuer avec ce client ou ce prospect ?

MODULE 7 : TOUTE OBJECTION EST UNE OPPORTUNITÉ : LA BASE DE LA RÉUSSITE

- ◆ Réfuter de manière structurée les préoccupations émises.
- ◆ Engager un dialogue avec son client.
- ◆ Oser conclure.

UN EFFET D'APPRENTISSAGE OPTIMALE

Nous limitons le nombre de participants à ce cours ! Ainsi, vous pouvez profiter de façon optimale des connaissances et de l'expérience du formateur. En outre, vous pouvez confronter de manière interactive votre propre situation pratique à celle de vos collègues. En procédant de la sorte, l'IFBD vous garantit un effet d'apprentissage optimal, basé sur des fondements théoriques et étayé par de multiples exemples pratiques.

TIMING :

08.30	Accueil - café.
09.00	Début du cours (présentation du formateur).
12.30	Déjeuner.
17.00	Fin du cours.

Le matin et l'après-midi, une courte pause(-café) est prévue.

CONCLURE UNE VENTE

DATE & LIEU DU COURS :

>>> Veuillez visiter notre site
www.ifbd.be

FRAIS DE PARTICIPATION :

>>> 795 € hors TVA

INFORMATION D'ENTREPRISE

SOCIÉTÉ :

RUE / N° / BOÎTE :

CP / COMMUNE :

TEL. (central) : / FAX : /

ACTIVITÉ : industrie-production commerce de gros/import commerce de détail horeca
 entrepreneur de construction transport services service public

SECTEUR : TRAVAILLEURS :

DONNÉES DE FACTURATION

Adresse de facturation :

Votre référence :

N° TVA :

PARTICIPANT(S)

M. / Mme. :

Fonction :

E-mail :

DATE DU COURS :

M. / Mme. :

Fonction :

E-mail :

DATE DU COURS :

INFORMATIONS PRATIQUES

FRAIS DE PARTICIPATION

Les frais de participation à cette journée de cours s'élèvent à **795 €** hors 21 % TVA. **Par participant supplémentaire, vous bénéficierez de 5% de réduction sur le montant total, avec une réduction maximale de 20% (= 5 participants ou plus).** Ce montant comprend les boissons chaudes/froides et un lunch copieux. Vous recevrez en outre un précieux dossier documentaire que vous pourrez consulter ultérieurement comme ouvrage de référence.

CONDITIONS D'INSCRIPTION

- > Vous faxez votre formulaire complété à notre numéro de fax **+32 10 69 00 22**.
- > Vous envoyez votre inscription par courrier à l'adresse suivante : **IFBD sa, Collines de Wavre - Avenue Pasteur 6, 1300 Wavre**
- > Vous réservez votre place par le biais de notre adresse e-mail : **info@ifbd.be** ou par notre website **www.ifbd.be**
- > Vous communiquez votre réservation par téléphone au **+32 10 20 89 90**. Une confirmation écrite reste toutefois indispensable.

Après réception de votre inscription, nous vous faisons parvenir une **confirmation d'inscription** ainsi qu'une facture. Deux semaines avant la date du cours, vous recevez une **lettre de rappel**, ainsi qu'un plan descriptif pour vous rendre à l'hôtel.

Annulation.

Nous comprenons parfaitement que d'autres priorités puissent survenir entre le moment de votre inscription et la date du cours. Dès lors, si nous pouvons enregistrer votre annulation écrite **deux semaines avant la date du cours**, seul un montant de 75 euros vous sera porté en compte. **Moins de deux semaines avant le cours**, vous nous serez redevable de l'intégralité de la somme due. Bien entendu, nous serons toujours enchantés d'accueillir l'un de vos collègues à votre place.

BASE DE DONNÉES DE L'IFBD ET GDPR

Nous souhaitons vous tenir informé des dernières évolutions dans votre secteur. Pour ce faire, nous avons enregistré vos données dans notre base de données. Vos informations sont destinées à notre propre usage, sont protégées et ne sont jamais communiquées à des tiers. Nous prenons toutes les mesures nécessaires à cet effet. Conformément à la loi du 08/12/1992 relative au traitement des données à caractère personnel et à la réglementation du 24/05/2016 relative au GDPR, vous avez à tout moment le droit de consulter vos données, de les faire corriger et de les faire supprimer. Pour en savoir plus, consultez **notre page www.ifbd.be/fr/GDPR** ou écrivez à **DPO@ifbd.be**.