

# PSS® - TECHNIQUES D'ENTRETIEN DE VENTE

Les vendeurs les plus performants savent que le seul chemin qui conduit de façon sûre au succès commercial est celui qui se concentre sur la réussite des clients.

Aujourd'hui, les clients sont plus occupés, subissent une plus forte pression pour prendre des décisions d'achat de qualité et financièrement performantes. Ils sont submergés d'informations mais n'ont que peu de temps pour les décoder. Et il n'y a pas de place pour des décisions qui n'engendrent pas les bons résultats.

Le programme PSS® - *Techniques d'entretien de vente* présente les techniques employées par les commerciaux les plus performants pour aider leurs clients à réussir, en comprenant leurs besoins et en proposant des solutions qui apportent des résultats.

Programme basé sur des recherches, le PSS® - *Techniques d'entretien de vente* permet d'acquérir les techniques relationnelles collaboratives qui donneront aux participants la capacité à mener des conversations mutuellement satisfaisantes avec leurs clients - même ceux qui se montrent indifférents ou expriment des préoccupations sous forme d'objections.

## Des techniques basées sur les résultats de nos recherches

Le programme PSS® - *Techniques d'entretien de vente* s'appuie sur les compétences de vente et les stratégies dont plus de 3 millions de vendeurs ont bénéficié dans le monde entier, actualisées par les travaux de recherches menées au niveau international sur l'environnement BtoB.

Une récente étude menée par CSO Insights a souligné le rôle essentiel que ces compétences jouent dans la réussite des commerciaux performants - ceux qui excellent à atteindre leurs quotas, à gagner de nouvelles affaires et à développer les clients existants.

## Un parcours d'apprentissage qui s'inscrit dans la durée

Cette nouvelle version du programme PSS® - *Techniques d'entretien de vente* propose un parcours mixte.

L'atelier de 2 jours est complété par un dispositif en ligne garantissant la maîtrise des techniques. Ce dispositif comprend des outils de renforcement en ligne et un support de coaching destiné aux responsables commerciaux. Ces outils aident les participants à mettre en oeuvre de façon efficace, cohérente et quotidienne les techniques qui améliorent la performance commerciale.

## Une approche pédagogique basée sur l'entraînement intensif

L'atelier présentiel PSS® - *Techniques d'entretien de vente* est conçu de façon à engager des participants expérimentés dans des activités d'entraînement, de façon à ce qu'ils soient prêts, à l'issue du parcours, à mettre en oeuvre les techniques auprès de leurs propres clients.

Les activités comprennent :

- ▶ La découverte par l'expérience et les échanges des concepts-clés et des techniques, permettant un engagement actif dans l'apprentissage ;
- ▶ Des exemples de situations illustrant l'utilisation des techniques de vente dans un contexte sans enjeu pour les participants ;
- ▶ L'application instantanée des techniques à leurs propres clients grâce au Guide de préparation d'entretien afin de préparer leurs futures interactions avec leurs clients ;
- ▶ Des entraînements fréquents en sous-groupes permettant de mesurer la progression dans l'acquisition ;
- ▶ Des défis d'équipes stimulants et ludiques permettant de maintenir l'attention et l'engagement ;
- ▶ Des exercices en petits et grands groupes pour renforcer la compréhension et l'utilisation des techniques.

L'expérience d'apprentissage est complétée et enrichie par la mise à disposition d'outils en ligne de renforcement et de coaching.

### Un contenu structurant

A cours du programme, les participants développent les techniques d'entretien de vente en face à face nécessaire pour favoriser un échange d'informations ouvert et pour aider le client à prendre des décisions sur des faites et mutuellement satisfaisantes.

La section **Techniques collaboratives** permet aux participants d'acquérir des techniques favorisant l'engagement du client, la qualité de la relation et l'écoute active.

Dans cette section, les participants s'entraînent à :

- ▶ Ecouter attentivement le client et le lui montrer ;
- ▶ Reconnaître les points de vue du client tout au long de l'entretien pour lui témoigner respect et empathie ;
- ▶ Réaliser des transitions permettant de situer le contexte et d'introduire les questions et thèmes de conversation ;
- ▶ Confirmer leur compréhension et montrer de l'intérêt ;
- ▶ Confirmer régulièrement que le client et eux-mêmes sont en phase.

Dans la section **Ouvrir**, les participants s'entraînent à ouvrir efficacement un entretien de vente en étant centrés sur le client.

Dans cette section, les participants s'entraînent à :

- ▶ Définir en accord avec le client ce qui sera échangé ou accompli au cours de l'entretien ;
- ▶ Identifier des engagements clients mutuellement satisfaisants permettant d'avancer vers les prochaines étapes du processus de vente ;
- ▶ Etablir un climat favorable en début d'entretien et assurer la transition vers des sujets professionnels
- ▶ Inciter le client à exprimer ses préoccupations et hésitations ouvertement ;
- ▶ Gérer les éventuelles réticences du client et obtenir l'accord pour poursuivre la conversation.

La section **Découvrir** permet aux participants de renforcer leur capacité à poser des questions efficaces pour réunir l'information permettant d'avoir une compréhension claire, complète et commune des besoins du client.

Les participants vont s'entraîner à :

- ▶ Favoriser un échange d'informations ouvert ;
- ▶ Découvrir la situation qui détermine le besoin du client ainsi que le besoin sous-jacent ;
- ▶ Utiliser des questions de confirmation pour s'assurer de leur compréhension et renforcer la confiance du client ;
- ▶ Atteindre l'équilibre entre questions ouvertes et fermées.

Dans la section **Résoudre l'indifférence**, les participants vont apprendre à faire face à des clients qui n'expriment pas de besoin, voire qui pensent ne pas avoir de besoin.

Dans cette section, les participants s'entraînent à :

- ▶ Faire prendre conscience de besoins non exprimés en s'appuyant sur une stratégie de découverte en 4 étapes ;
- ▶ Reconnaître lorsqu'il est raisonnable de ne pas poursuivre la vente face à une indifférence légitime du client.

Dans la section **Répondre**, les participants s'intéresseront à la façon de fournir des informations qui aident le client à prendre une décision d'achat avisée.

Au cours de cette section, les participants vont :

- ▶ Réfléchir au meilleur moment et à la manière la plus persuasive et efficace de parler de leur offre et de leur entreprise ;
- ▶ Indiquer comment le client tirera un bénéfice des caractéristiques appropriées, sur la base de ses besoins spécifiques ;
- ▶ Reconnaître le besoin avec précision avant de présenter les caractéristiques et avantages ;
- ▶ Être conscient des conséquences parfois négatives de présenter trop tôt son offre.

La section **Résoudre les préoccupations** permettra aux participants d'apprendre à identifier, distinguer et résoudre les trois principaux types de préoccupations exprimés par le client sous forme d'objection : le scepticisme, le malentendu et l'inconvénient réel.

Dans cette section, les participants s'entraînent à :

- ▶ Poser des questions utiles pour comprendre la préoccupation du client avant de la traiter ;
- ▶ Surmonter le scepticisme d'un client en lui apportant les preuves pertinentes ;
- ▶ Résoudre les malentendus en présentant une information précise ;
- ▶ Surmonter les inconvénients réels en mettant en avant les avantages pertinents pour le client.

Enfin, dans la section **Conclure**, les participants apprendront à identifier quand un client est disposé à aller de l'avant dans le cycle de vente.

Les participants s'entraînent à :

- ▶ Appliquer habilement la technique en 3 étapes qui permet de sécuriser l'engagement du client ;
- ▶ Se concentrer sur l'atteinte du meilleur engagement envisageable, sur la base de ce qui a été échangé au cours de l'entretien.

### Les bénéfices du programme PSS® - Techniques d'entretien de vente

En choisissant de déployer le programme PSS® - *Techniques d'entretien de vente*, auprès de vos équipes commerciales, vous atteindrez les résultats suivants :

Vos commerciaux pourront :

- ▶ Obtenir l'engagement complet de leurs clients au cours d'entretiens de vente ;
- ▶ Développer des relations professionnelles solides et durables avec leurs clients tout en augmentant leur performance commerciale ;

- ▶ Faire face à un environnement concurrentiel complexe en apportant de la valeur à leurs clients ;
- ▶ Aider leurs clients à prendre de bonnes décisions ;
- ▶ Partager leurs expériences avec leurs collègues et leur management dans un but d'amélioration continue.

Vos clients bénéficieront de :

- ▶ Relations durables avec des commerciaux qui comprennent la réalité de leur activité ;
- ▶ Solutions qui répondent spécifiquement à leurs besoins d'entreprise aussi bien que personnels ;
- ▶ Décisions d'achat basées sur des faits et non sous la pression de tactiques commerciales.

Votre entreprise connaîtra :

- ▶ Une plus grande réussite par le gain de nouvelles opportunités et de fidélisation des clients ;
- ▶ Une optimisation du coût des ventes, grâce à un meilleur jugement des commerciaux sur le potentiel des opportunités et une meilleure utilisation de leur temps ;
- ▶ L'avantage d'un langage commun au sein des équipes commerciales, améliorant la communication et le travail en équipe ;
- ▶ Une fidélisation des meilleurs commerciaux qui se sentiront soutenus et développés.

### Spécifications

#### Participants :

Vendeurs débutants ou confirmés, responsables commerciaux, équipes marketing et équipes de support.

#### Durée de la session :

Session présentielle de 2 jours.

#### Animation :

Animateur certifié AchieveGlobal.

---

### A propos de Miller Heiman Group

Miller Heiman Group une Société Internationale leader dans le domaine de la performance commerciale et de l'excellence de la gestion des clients. Nos ressources sans équivalent et nos solutions proviennent de la combinaison de savoir-faire et d'expérience de marques puissantes qui constituent Miller Heiman Group - Miller Heiman, AchieveGlobal, Channel Enablers et Impact Learning Systems.

Ensemble, ces Sociétés ont adopté la conviction inébranlable que la meilleure approche de l'engagement du client est celle qui est collaborative et guidée par les enjeux et besoins spécifiques de chaque client.

Soutenue par l'expérience pragmatique de praticiens des ventes passionnés, Miller Heiman Group procure un savoir-faire d'excellence et une expérience dans tous les aspects des processus de relation client et de vente. Nous travaillons avec des organisations dans tous les domaines d'activité, où qu'elles soient dans le monde, pour bâtir et entretenir des organisations hautement performantes, centrées client, en mesure de piloter une croissance profitable et de haut niveau.

