



## Communication et vente

**Objectif /  
Comportement  
visé**

A la fin du séminaire, le (la) participant(e) connaîtra les moyens et les techniques de mener avec efficacité un entretien de conseil-vente, donc de maximiser les résultats de ces entretiens.

**Aperçu du  
contenu**

- Signification du conseil-vente
- Compétences requises d'un bon conseiller-vendeur
- Prise de rendez-vous par téléphone
- Préparation et objectifs de visite
- Services personnalisés
- Importance de l'état d'esprit
- Accueil et prise de contact
- Amorçe de l'entretien
- Détermination des besoins
- Ecoute active
- Clarification, reformulation et vérification
- Offre et bénéfices sélectifs
- Différentes motivations d'achat
- Traitement des objections
- Conclusion
- Cross-selling
- Prise de congé

**Formateur**

Romain Ducret, Formateur et coach professionnel  
([www.gmrh.ch](http://www.gmrh.ch))

**Pré-requis**

Aucun

**Lieu de cours : CPI Rte des Grives 2 Granges-Paccot**

No cours	Début	Fin	Jour	Heure	Durée	Prix
90-F01-8113-01-1	12.01.2010 + 19.01.2010 + 26.01.2010		MA	18 :15 – 21 :30	12 périodes	450--