

Communication persuasive en face à face client (Styles sociaux)

Il n'y a pas de mauvais client, il n'y a que des prospects que l'on a su ou non persuader ! Si votre offre à nécessairement des avantages, la présenter dans la forme adaptée à son style social concoure à l'instauration de la confiance. Il est possible de convaincre quelqu'un par la force de ses arguments, on ne le persuade que par les siens!

Objectifs :

- Communiquer efficacement en construisant la confiance avec ses clients
- Optimiser ses chances d'établir des relations pérennes en adaptant son comportement à celui de son client
- « Vendre » avec le style social approprié

Durée : 1 jours

Public concerné : Commerciaux

Programme :

- Le style social des prospects / clients :
 - Matrice des styles sociaux
 - Caractéristiques de chaque style
 - Points positifs et les points négatifs de chaque style, leur rapport au temps et leur besoins fondamentaux spécifiques
 - Grille de décodage: se positionner, positionner les autres
- La confiance et l'empathie dans l'acte de vente
 - Qu'est-ce que l'empathie
 - Les comportements empathiques
- Le changement et la défensive lors du processus d'achat
 - Cycle de maintenance
 - Comportements défensifs
 - Gestion des comportements défensifs
- La stratégie de négociation persuasive
 - Flexibilité
 - Comment se décide chaque style social