

L'art du closing

**Conclure, ce n'est pas forcer le client à acheter, c'est l'aider à décider.
Réussir à conclure c'est aussi vaincre ses inhibitions et sa peur du « non ».**

Objectif de la formation

A l'issue de la formation, les participants maîtriseront les techniques nécessaires pour obtenir l'accord du client.

En quoi le closing est-il utile ? Pour

- Transformer les ventes
- Aider le client à prendre une décision
- Accélérer le cycle de vente
- Faire objecter les clients, lever les « non dits »

A quels besoins répond la formation ? A

- La nécessité de renforcer l'efficacité de la force de vente
- Faire le lien avec les autres étapes de la vente

Programme

1- Les principes fondamentaux de l'entretien de vente

- Les grands principes
- L'entonnoir et les « oui » successifs
- Le déroulement de la vente

2- Le closing

- Le principe du closing
- Les bonnes pratiques de « l'art du closing »
- Vaincre ses inhibitions et ses peurs
- Gérer les hésitations du client
- Gérer le client fuyant

3-Traiter les objections liées au closing

- Le closing du « je vais réfléchir »
- Le closing de la vente perdue
- Les allers et retours découverte/closing
- Lever les objections non exprimées

4- Gérer les différentes issues

- Le deuxième rendez-vous
- La « non vente »
- Après l'accord sur la commande, gérer les inquiétudes du client



L'esprit de la formation

Les techniques sont présentées à travers des activités qui reposent sur l'expérience quotidienne des participants pour en favoriser l'application.

Le formateur favorise l'échange d'expérience entre les participants. Il sollicite le feedback de chacun sur les mises en situation selon le principe que l'individu sert le groupe et le groupe sert l'individu.

Au-delà des connaissances et des savoir-faire, l'objectif de la formation est de révéler le potentiel de chacun pour permettre d'améliorer le taux de transformation.

Plan d'action individuel