

COMPÉTENCES CLÉS : COMMERCIAL / TECHNICO-COMMERCIAL / CHARGÉ D'AFFAIRES

Niveau de compétences					
Hautement qualifié Niveau 3	Mettre en œuvre une stratégie de prospection adaptée à sa clientèle	Utiliser les techniques de communication élaborées pour valoriser l'entreprise, cerner la personnalité et les attentes du client.	Elaborer des présentations irrésistibles des produits/services ; Créer des arguments percutants et innovants, les utiliser à bon escient dans une stratégie de vente élaborée	Pratiquer avec aisance les techniques de négociation pour présenter un prix et le défendre en fonction de la situation Utiliser l'objection, pour rebondir et orienter l'entretien.	S'appuyer sur les techniques élaborées de négociation et de communication pour emmener le client à la signature de la vente.
Confirmé Niveau 2	Mettre en œuvre un argumentaire téléphonique efficace pour prendre rendez-vous par téléphone	Se présenter et présenter l'entreprise de façon professionnelle Choisir et poser les quelques questions pour comprendre le client et ses attentes	Faire une présentation professionnelle du produit / service, le valoriser en développant des arguments adaptés aux attentes du client, basés sur une solide connaissance produit	Grâce à la pratique de techniques spécifiques, savoir faire face aux objections et présenter son prix Utiliser quelques techniques de négociations	Utiliser une méthode pour amener le client vers la conclusion positive de la vente Utiliser quelques techniques simples pour décider à l'achat
Niveau 1	Prendre un rendez-vous au téléphone avec une clientèle de particuliers	Créer la relation avec le client, se présenter, présenter son entreprise Comprendre le client grâce à un questionnement, à l'écoute et à l'observation	Présenter le produit / service de façon valorisante à l'aide d'un support	Savoir présenter un prix sans "la peur du prix" Appliquer quelques techniques pour répondre aux objections	Savoir conclure une vente par l'application de quelques questions simples
	Prospection AXE 1	Présentation et découverte du client AXE 2	Présentation du produit et argumentation AXE 3	Réponse aux objections et présentation du prix AXE 4	Conclusion de la vente AXE 5