

## Fiche ressource : Vendre

### Dans le cadre d'un entretien de vente :

Etre capable de	Éléments à analyser	Exigences	Outils informatiques pouvant être mobilisés
<b>1. Préparer l'entretien de vente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les informations sur la clientèle et la concurrence.</li> <li>- Les fiches produits et services, catalogues, tarifs, barèmes.</li> <li>- Les conditions générales de vente.</li> <li>- Les outils d'information et de communication.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Les documents et supports d'aide à la vente réalisés doivent :</u></li> <li>- Etre structurés.</li> <li>- Mettre en valeur les caractéristiques essentielles de l'offre commerciale.</li> <li>- Prendre en compte les attentes du client (satisfaction, gestion des files d'attente...).</li> <li>- Etre maîtrisés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Application Framindmap pour créer des cartes heuristiques.</li> <li>- Logiciel Ethnos pour réaliser des questionnaires.</li> <li>- Logiciel de GRC.</li> <li>- Logiciels de traitement de texte, de PAO.</li> </ul>
<b>2. Etablir le contact avec le client</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les documents et supports d'aide à la vente.</li> <li>- Les informations sur le client.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Des conditions favorables au bon déroulement de l'entretien avec le client sont mises en place.</li> <li>- Le profil du client est identifié, ses critères de choix et ses attentes sont repérés, hiérarchisés.</li> <li>- Un comportement d'écoute active est adopté.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Logiciel de GRC.</li> <li>- Logiciels de traitement de texte, PAO.</li> <li>- Application Framindmap pour créer des cartes heuristiques.</li> </ul>
<b>3. Argumenter</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les informations sur le client.</li> <li>- Les critères de choix et les attentes du client.</li> <li>- Les supports d'aide à la vente.</li> <li>- Les conditions générales de vente.</li> <li>- Les objectifs de vente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'argumentation doit être adaptée aux problématiques du client et de l'offre.</li> <li>- Les objections sont repérées, hiérarchisés et traitées.</li> <li>- Une solution adaptée aux attentes du client est présentée.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Logiciels de traitement de texte, PAO.</li> </ul>
<b>4. Conclure la vente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les supports d'aide à la vente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les signaux de décision d'achat sont repérés et exploités.</li> </ul>	