

Vente et approche comportementale du client (GEST07_SDMAYA)

 ECTS
2 crédits

 Composante
IAE Savoie
Mont Blanc

En bref

- › **Langues d'enseignement:** Français
- › **Ouvert aux étudiants en échange:** Oui

Présentation

Objectifs

Objectifs finaux :

- mener de façon efficace et structurée des entretiens de vente et de négociation persuasifs pour conquérir et fidéliser des clients dans le respect des objectifs fixés
- cerner de façon efficace les différentes typologies de clients afin d'adapter mon discours pour mieux les convaincre

Objectifs intermédiaires :

- Comprendre les différentes dimensions de la vente et du vendeur à la lumière des enjeux, objectifs et intérêts de l'entreprise.
- Acquérir et développer les compétences (savoir, savoir-faire, savoir-être), techniques et outils indispensables pour être un vendeur persuasif et respecter des objectifs précis.
- Comprendre les différentes typologies de clients
- Déterminer les besoins et les motivations des clients
- Être capable d'adapter son comportement et son argumentaire en fonction du type de client pendant l'entretien de vente.

Heures d'enseignement

CM	Cours Magistral	8,75h
TD	Travaux Dirigés	8,75h

Pré-requis obligatoires

Connaissances de base sur l'entreprise, son environnement interne et externe, le concept de communication.

Plan du cours

La vente :

- La notion de vente et le métier du commercial
- La vente, la communication et le processus d'achat
- Préparer l'entretien de vente
- Conduire et gérer les différentes étapes de l'entretien de vente
- Gérer l'après entretien et le suivi commercial

L'approche comportementale :

- La notion de psychologie comportementale, de Programmation Neuro-Linguistique, de synergologie
- Les différents types de client
- Déterminer les besoins exprimés et/ou non exprimés
- Découvrir les motivations de mon client (rationnelles/irrationnelles)
- Adapter mes arguments à chaque type de client

Compétences visées

- Savoir mener un entretien de vente (préparation, structure, conduite, conclusion)
- Assurer le suivi commercial de mon client
- Connaître les grandes familles de client
- Savoir déterminer les besoins et les motivations de mon client
- Adapter mon discours commercial et/ou marketing, ma communication en fonction de chaque type de client

Bibliographie

- Corcos/Mercier, *Les techniques de vente...qui font vendre*, Ed Dunod, 2012
- René Moulinier, *L'art de la vente*, Ed Chiron, 2011
- Patrick David, *La négociation commerciale en pratique*, Ed Organisation, 2009
5 références au maximum
- Denis DARPY, Comportements du consommateur, ed Dunod, 2012
- Nicolas Caron, *Vendre aux clients difficiles*, Ed Dunod, 2012

Compétences acquises

Macro-compétence

Micro-compétences

Infos pratiques

Contacts

Responsable du cours

Eric Abisset

 +33 4 79 75 85 85

 Eric.Abisset@univ-savoie.fr

Lieux

› Annecy-le-Vieux (74)

Campus

› Annecy / campus d'Annecy-le-Vieux