

LICENCE PROFESSIONNELLE ASSURANCE, BANQUE, FINANCE : CHARGÉ DE CLIENTÈLE (QUIMPER)

## PARCOURS CONSEILLER GESTIONNAIRE DE CLIENTÈLE SUR LE MARCHÉ DES PARTICULIERS EN BANQUE ET ASSURANCE

### UE 2 PRATIQUES DE L'ACTIVITE BANCAIRE

## Fondamentaux de la vente

### Présentation

---

FONDAMENTAUX DE LA VENTE

#### Objectifs pédagogiques

- Préparer un entretien de vente
- Conduire un entretien de vente
- Analyser ce qui se passe au cours d'un entretien de vente

#### Principaux thèmes abordés

Rappels sur l'environnement de l'activité de vente

- > La prise de rendez-vous avec les clients
- > La préparation des rencontres
- > Les outils commerciaux (les supports d'informations sur les clients, les outils de suivi et de pilotage de son activité commerciale : indicateurs,...)

Structuration des entretiens de vente

- > La vente rapide
- > Les 5 phases de la vente conseil

Les cinq grandes phases des entretiens de vente en pratique

- > La conduite de l'élaboration de la conviction, la réponse aux questions du client et le traitement des objections
- > La conclusion d'un entretien de vente : concrétisation par l'obtention de l'achat, puis prise de congé (prévision de suivi et planification des rencontres ultérieures)

Identification des façons de résoudre trois questions pratiques relativement fréquentes :

- > Faire face aux clients agressifs
- > Faire accepter un refus de vente
- > Différer le traitement

Optimiser sa gestion de la relation commerciale, dans le temps

#### Compétences à acquérir :

##### L'étudiant doit être capable de :

- Préparer un entretien de vente
- Conduire un entretien de vente
- Analyser ce qui se passe au cours d'un entretien de vente