

Relation

commerciale

- **Mener l'entretien avec le client**

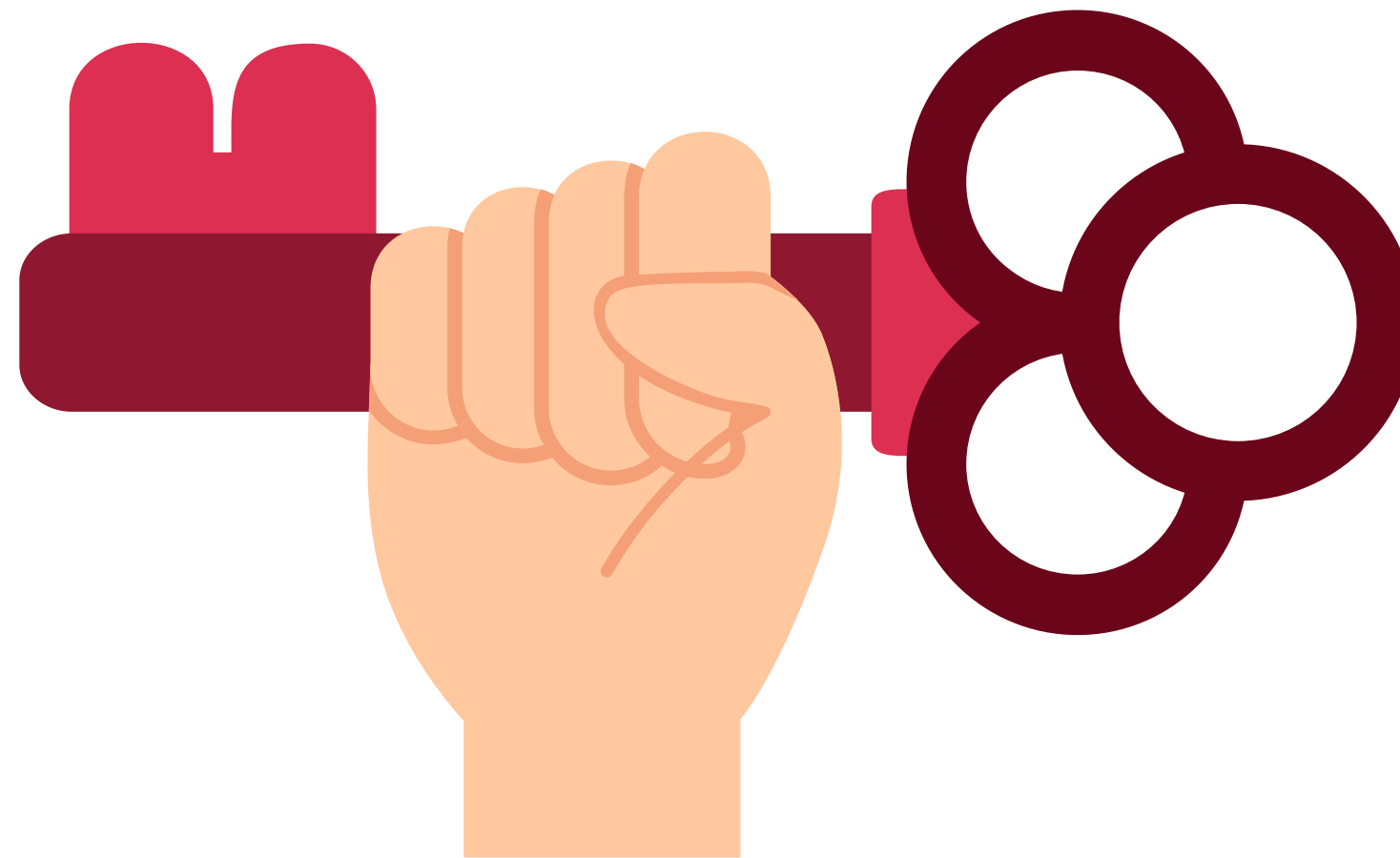


Pour construire et argumenter une solution satisfaisante pour le client, il est important de savoir mener un entretien

La clé



La préparation



Avant l'entretien

Préparer l'entretien

**En identifiant
clairement les
objectifs**

**Trouver les
informations
nécessaires pour
comprendre le client**



Pendant l'entretien

Créer un échange
avec le client



Structurer le
rendez-vous

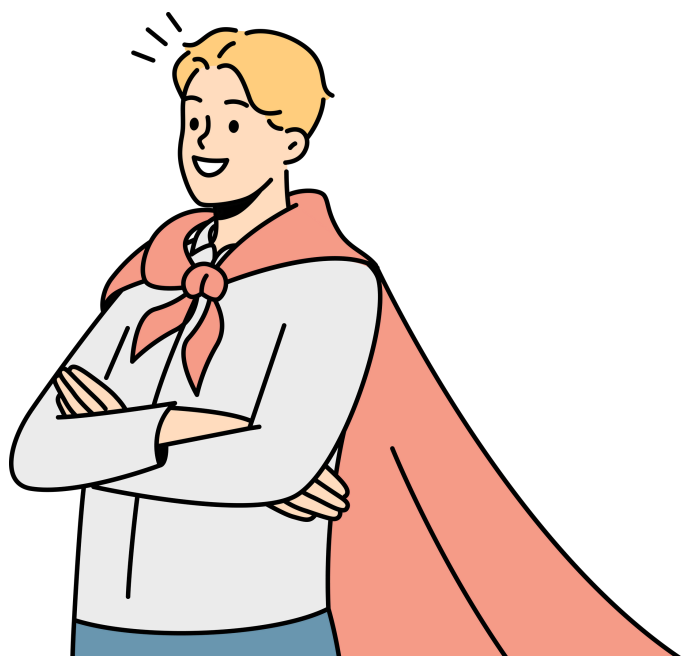
Vous êtes là pour
comprendre la
situation pas pour
vendre un service
supplémentaire



La structure de l'entretien

Introduction

C'est le démarrage, ce qui va donner la ligne directrice de l'entretien. C'est aussi la 1ère impression



Découverte / Contexte

Questionner pour mieux comprendre



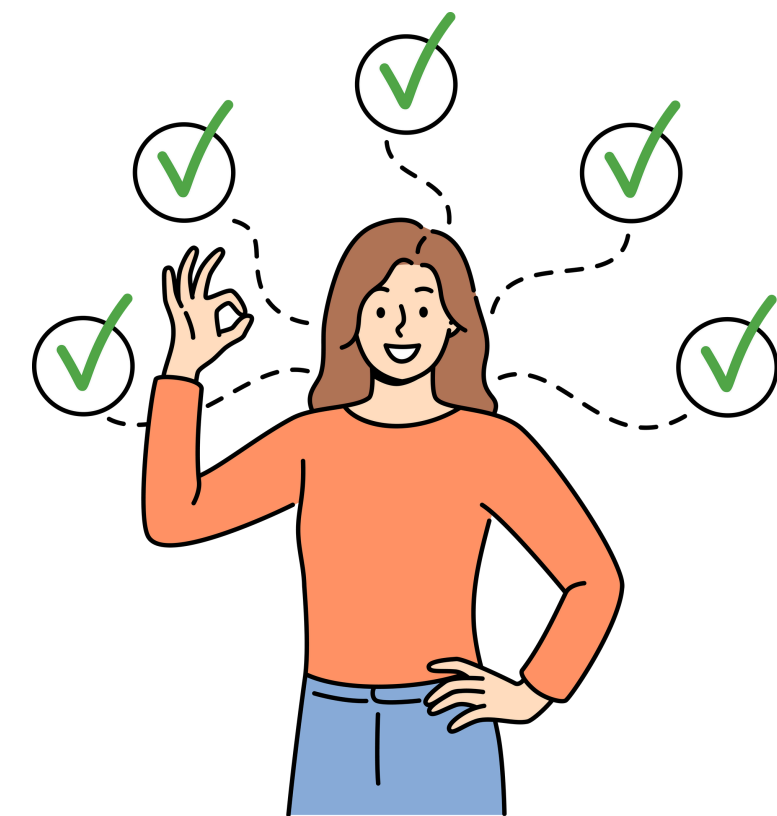
Argumentation

Convaincre le client que la solution proposée est la bonne



Conclusion

Point final de l'entretien avec le client et de son engagement.



Après l'entretien

**Avoir collecter
suffisamment
d'information
pour la suite de la
relation**



**Engager son client
par rapport aux
services et
solutions proposés**



Préparez-vous !

Chaque étape permet d'engager progressivement votre client.

Toutes ces étapes pourront fonctionner correctement si l'étape de préparation du rendez-vous a été bien faite en amont.

