

### L'ÉTAT DES LIEUX

**Tour de table :** les participants partagent leurs expériences sur les différentes actions mises en place depuis le module 1

**Objectif :** faire un point sur les acquis et les évolutions de chacun avant d'entamer le module 2

### LES OBJECTIONS

Approfondissement des différentes étapes de la vente questionnement, objections, reformulation, accusé réception...

**Exercice 2 :** mise en situation phase de découverte par groupes

**Exercice 1 :** QCM en 2 groupes

**Objectif :** comprendre et savoir traiter les principales objections (prix, temps, odeur...)

### LA COMMUNICATION

**Objectif :** Prise de conscience sur l'importance de la communication non verbale et paraverbale

#### METHODE S.O.N.C.A.S

La méthode SONCAS va permettre au vendeur d'utiliser une approche personnalisée en fonction de chaque profil client.

**Exercice 1 :** (jeux en commun) déterminer le profil SONCAS du client appartenant au groupe adverse

**Exercice 2 :** mise en situation par groupes de 2 ou 3 max

**Objectif :** Découvrir la personnalité du client, permettre d'anticiper ses besoins, ses priorités, mais également mettre en exergue ses objections potentielles.

#### ARGUMENTAIRE C.A.P

La méthode CAP permet au conseiller d'avoir un argumentaire de vente lié au profil SONCAS de son client

**Exercice 1 :** travail en 2 groupes sur la création d'un argumentaire produit

**Exercice 2 :** (travail individuel) Création d'un argumentaire produit commun à tous, suivi d'un autre argumentaire sur un service.

**Objectif :** avoir une meilleure connaissance de ses produits/service, permettre également d'anticiper les envies, les besoins ainsi que les objections du client