



# Les fiches méthodologiques TOPS Consult

## Techniques de Vente & Relation Client

2016

Société certifiée ISO 9001 agréée organisme de formation  
fdelord@topsconsult.com / + 33 6 60 42 68 43

  
TOPS CONSULT  
ACCÉLÉRATEUR DE CROISSANCE

# Les fiches méthodologiques TOPS Consult

---

- 1. L'approche relationnelle
  
- 2. La préparation d'un rdv : le « Think T »
  
- 3. La conduite d'un rdv : démarche méthodologique
  
- 4. Le traitement des objections :
  - Pourquoi? Comment?
  - Le traitement des objections : démarche méthodologique
  
- 5. Les questions clefs pour répondre à une offre

# 1. L'approche relationnelle

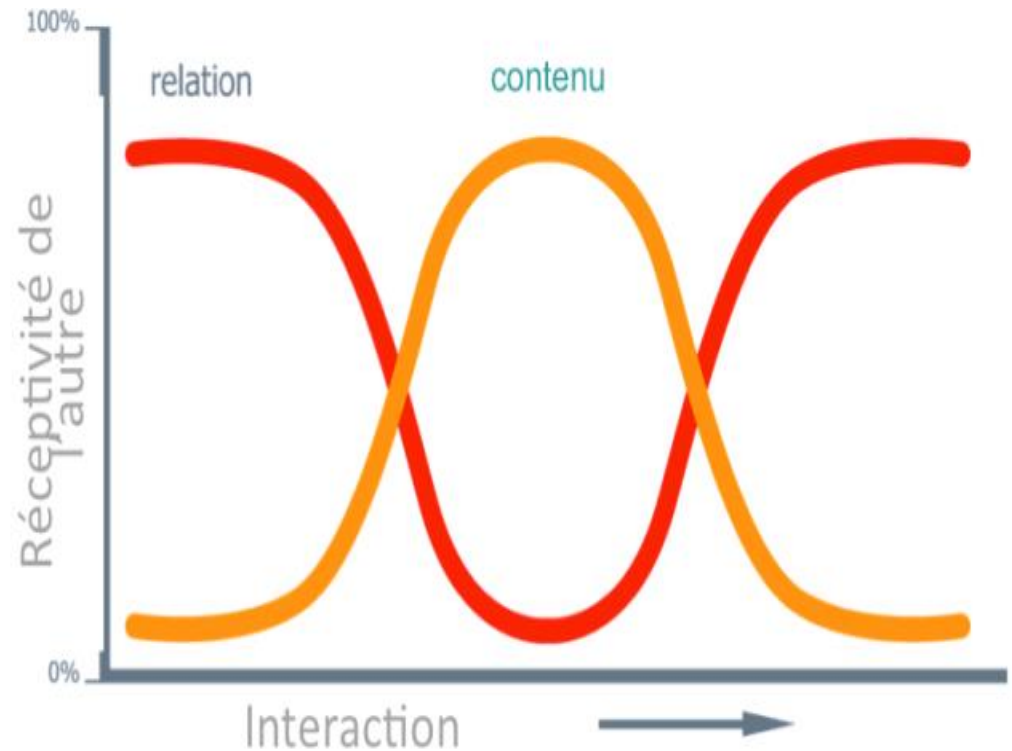
Un client a besoin **d'acheter, d'H.T.** :

➔ **H** : (relatif à l'Humain)

- Confiance,
- Ecoute,
- Compréhension,
- Sympathie,
- Sourire,
- ...

➔ **T** : (relatif à la Technique)

- Prix,
- Délais,
- Caractéristiques techniques,
- Références,
- ...



## 2. La préparation d'un rdv : démarche méthodologique

---

### ➤ Le « Think T »

Objectif principal du rdv :

Objectif de repli :

#### ➤ Liste des points à aborder

- ...
- ...
- ...
- ...
- ...
- ...
- ...
- ...

#### ➤ Hiérarchiser les idées

- 1. ...
- 2. ...
- 3. ...
- 4. ...

# 3. La conduite d'un rdv : démarche méthodologique

---

## ➤ 1. Préparer le rdv (Think T)

- Se renseigner sur le client et l'interlocuteur (internet, linkedIn, CRM...)
- Définir un objectif
- Hiérarchiser les sujets

## ➤ 2. Introduction de l'entretien

- Contact positif
- Synchronisation
- Proposer un ordre du jour
- Rappeler l'historique
- S'assurer que les deux parties sont en accord à ce stade (questions de validation des accords)

## ➤ 3. Sondage/découverte

- Utiliser des sondages non directs (questions ouvertes - EAER) puis directs pour découvrir :
  - La situation du client
  - Les enjeux du client
  - Les besoins du client
- Recommandations
  - Reconnaître le besoin
  - Mentionner les caractéristiques, avantages et bénéfices clients
  - Vérifier l'acceptation du client

## ➤ 4. Conclusion & prochaine étape

- Récapituler le constat et les décisions prises
- S'accorder sur le plan d'actions
- Obtenir une prochaine étape

## 4. Le traitement des objections : pourquoi? Comment?

---

### ➤ Pourquoi traiter les objections?

- Parce que l'objection sera un frein à la Relation, donc à la vente (ou à la revente)
- Parce que le client :
  - A des enjeux personnels et professionnels qu'il exprime (ou pas)
  - Pense qu'il y a un vrai blocage qui ne permettra pas de répondre à ses enjeux

### ➤ Comment ?

- D'abord créer la relation (empathie)
- Puis découvrir les enjeux
- Enfin s'accorder sur un plan de résolution de problème et les prochaines étapes

## 4. Le traitement des objections : démarche méthodologique

---

- **1. Synchroniser** : créer la relation
  - Reconnaître le point de vue du client et/ou sa préoccupation
  - Comprendre l'importance que le sujet peut avoir lui
  
- **2. « Banaliser »** : amorcer un dialogue basé sur l'empathie (sans minimiser)
  - Reconnaître que l'objection est une réalité pour le client mais n'est pas une exception
  
- **3. Découvrir et comprendre** : rentrer dans le contenu
  - Qualifier le sujet (question ouverte - EAER)
  - Comprendre les sources d'insatisfactions
  - Co-construire la solution (réfléchir, échanger à deux pour une meilleure appropriation)
  
- **4. S'accorder sur les prochaines étapes** : se mettre d'accord avec le client
  - Reformuler les solutions envisagées et le plan d'actions
  - Confirmer ensemble les prochaines étapes

## 5. Les questions clés pour répondre à une offre

### ➤ Qui est « Georges »?

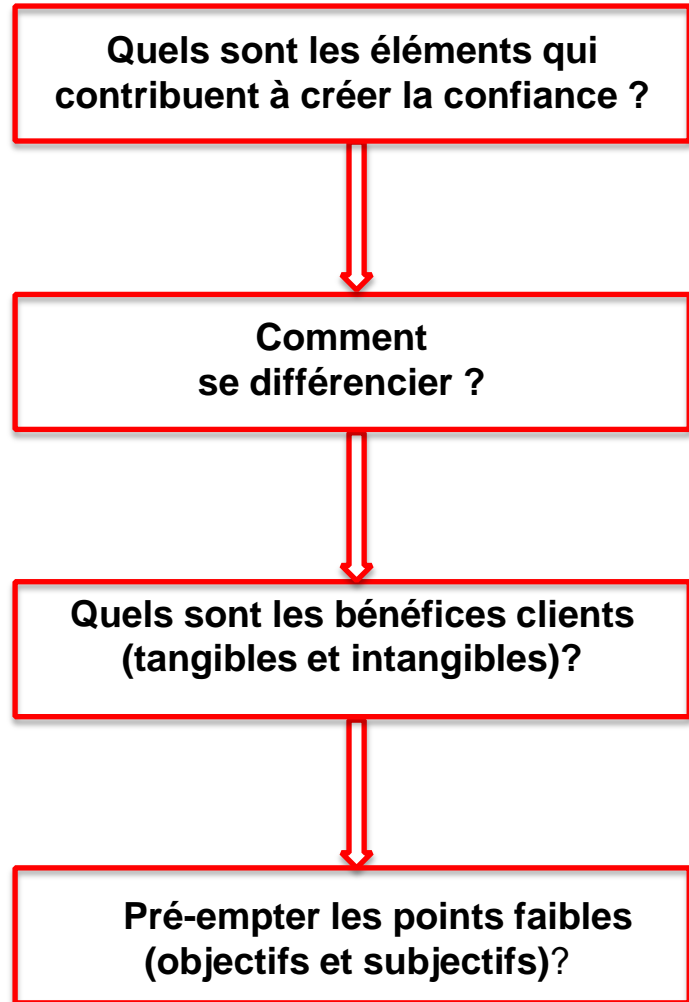
- Qui décide?
- Quelle est la carte des acteurs?
- Quels sont les enjeux des parties prenantes?

### ➤ Est-ce un « ours volant »?

- Connait-on le projet? Le Client?
- Quelles sont nos chances de réussite?
- A-t-on les ressources pour répondre?

### ➤ Le « PIF », les 3 dimensions structurantes :

- Performances
- Image
- Finances





Merci

---



[www.topsconsult.com](http://www.topsconsult.com)

PARIS - AMSTERDAM - TORONTO - DUBAI - SINGAPOUR - SHANGHAI

Société certifiée ISO 9001 agréée organisme de formation  
[fdelord@topsconsult.com](mailto:fdelord@topsconsult.com) / + 33 6 60 42 68 43