

Table des matières

INTRODUCTION	8
CHAPITRE 1 JE PRÉPARE MON ENTRETIEN AVEC UN PROSPECT	10
Les conseils pour aider Jérémie à préparer son entretien avec un prospect	11
L'entraînement, encore et toujours	13
Travailler ses points forts	13
S'inspirer de modèles	14
Croire en ses talents.....	15
Les outils de Jérémie pour préparer son entretien avec un prospect	16
Déterminer les objectifs de son rendez-vous	16
Déterminer les questions ouvertes à poser lors du rendez-vous.....	19
Déterminer les points clés de son argumentation	20
Ses premiers mots.....	21
Les amis de Jérémie	24
CHAPITRE 2 JE PRÉPARE UNE NÉGOCIATION	26
Les conseils pour aider Jérémie à préparer une négociation	28
Les nerfs : le principal ennemi du négociateur	28
Négociation coopérative ou compétitive	29
Collecter les informations pour maîtriser au mieux la future négociation	30
Les tactiques de négociation.....	33
Les outils de Jérémie pour préparer une négociation	37
Les amis de Jérémie	38
CHAPITRE 3 J'IDENTIFIE ET OPTIMISE LE POTENTIEL D'ACHAT DE MES CLIENTS	40
Les conseils pour aider Jérémie à démarrer sa collecte de données	42
Savoir gérer les données commerciales importantes.....	42
Savoir utiliser les informations pour développer son chiffre d'affaires	46
Les outils de Jérémie pour optimiser le potentiel de ses clients	48
Connaissance.....	48
Actions	48
Contrôle.....	48
Les amis de Jérémie	50
CHAPITRE 4 J'ANALYSE LA CONCURRENCE	52
Les conseils pour aider Jérémie à analyser la concurrence	54
L'entreprise concurrente	54
La stratégie marketing des concurrents	55
Les produits et services des concurrents.....	56
Les outils de Jérémie pour analyser la concurrence	59
Les amis de Jérémie	60

CHAPITRE 5 J'INFLUENCE UN GROUPE DE DÉCIDEURS	62
Les conseils pour aider Jérémie à préparer son rendez-vous	64
Les enjeux du développement des relations	64
Influencer un groupe de clients	66
Les outils de Jérémie pour influencer un groupe de décideurs	73
Les amis de Jérémie	74
CHAPITRE 6 JE PRENDS LA PAROLE EN PUBLIC	76
Les conseils pour aider Jérémie à préparer sa prise de parole en public	78
En amont de la présentation	79
Pendant la présentation	84
Les outils de Jérémie préparer sa prise de parole en public	89
Les amis de Jérémie	91
CHAPITRE 7 JE QUALIFIE LES BESOINS DE MON CLIENT	92
Les conseils pour aider Jérémie à qualifier les besoins de son client	94
Qualifier le besoin réel du client	94
Qui intervient dans la décision d'achat ?	96
Quel budget ?	97
Qualifier le processus d'achat	98
Qui sont les concurrents ?	99
Qualifier les attentes personnelles du client	99
Les outils de Jérémie pour qualifier les besoins de son client	102
Les amis de Jérémie	105
CHAPITRE 8 JE MAXIMISE MON IMPACT EN ENTRETIEN COMMERCIAL	106
Les conseils pour aider Jérémie à structurer sa préparation	108
Les clés de la préparation d'un entretien	109
S'affirmer	111
Échanger	113
Mener la danse	115
Les outils de Jérémie pour structurer sa préparation	118
Les amis de Jérémie	120
CHAPITRE 9 JE RÉDIGE UNE OFFRE COMMERCIALE	122
Les conseils pour aider Jérémie à rédiger son offre	124
Quelle structure pour une proposition commerciale ?	124
La valeur : élément clé d'une proposition	125
Améliorer la lisibilité d'une offre	127
Quel accompagnement pour une offre ?	128
Les outils de Jérémie pour présenter son produit	130
Les amis de Jérémie	132

CHAPITRE 10 JE M'ADAPTE À UN CLIENT DIFFICILE	134
Les conseils pour aider Jérémie à gérer un client difficile	136
Les principaux profils de clients difficiles	136
Les outils de Jérémie pour gérer un client difficile	142
Éviter les coups	142
Concéder et discuter : votre interlocuteur veut négocier.....	144
Oser la rupture : créer un arrêt dans la discussion pour rééquilibrer le rapport de force	146
Influencer un interlocuteur sensible à une approche interpersonnelle.....	147
Les amis de Jérémie	150
CHAPITRE 11 JE GÈRE LES OBJECTIONS ET CONCLUS UNE VENTE	152
Les conseils pour aider Jérémie à conclure une vente	154
Traiter les objections	154
Finaliser le prix.....	158
Anticiper les pivots de négociation.....	158
Créer la posture d'alliance avec le client.....	158
Amener le client à la conclusion.....	160
Les outils de Jérémie pour conclure une vente	162
Les amis de Jérémie	164
CHAPITRE 12 J'ENTRETIENS LA RELATION APRÈS LA VENTE	166
Les conseils pour aider Jérémie à entretenir au mieux la relation avec ses clients	169
Suite à une vente, entretenir le lien efficacement.....	169
Différencier fidélité et attachement.....	169
Aller plus loin dans la fidélisation, en « chouchoutant » son client	170
Les outils de Jérémie pour entretenir au mieux la relation avec ses clients	172
Définir clairement les objectifs de l'enquête	173
Formuler clairement les questions	173
Penser au destinataire	173
Tester l'enquête avant envoi	174
Les amis de Jérémie	176
CHAPITRE 13 JE RECONQUIERS UN CLIENT PERDU	178
Les conseils pour aider Jérémie à reconquérir un client	180
L'analyse des raisons du départ du client.....	180
Le ciblage des clients à reconquérir et des actions de reconquête	182
La fidélisation du client	183
Les outils de Jérémie pour reconquérir un client	186
Le mix de reconquête	186
Les amis de Jérémie	188
CONCLUSION	190