

## CONCEPTUAL SELLING®

Conceptual Selling® part du principe que chaque interaction avec un client est trop importante pour ne pas la préparer, et aide les vendeurs à structurer leur préparation pour obtenir de meilleurs résultats.

Pour faire face à un environnement fortement compétitif, chaque interaction avec les clients doit être menée avec un objectif précis : faire avancer une opportunité ou améliorer la relation. Ce programme améliore la façon dont les vendeurs mènent toutes leurs interactions avec les clients, que ce soit une réunion multi-participants, un entretien en face à face ou au téléphone, et que cet échange soit planifié ou imprévu.

Chaque fois qu'un commercial rencontre un client, deux processus se produisent simultanément. Les commerciaux ont généralement été formés à se concentrer sur le processus de vente. Du point de vue du client, son processus de décision doit être reconnu et compris.

Conceptual Selling® vise notamment à résoudre et éviter les écarts entre ces deux processus.

Il n'existe pas de solution ou de proposition de valeur unique pour les clients. La seule façon de comprendre de qui vous aiderez à apporter à votre client la solution qui lui convient est de poser les bonnes questions et d'écouter. Ce programme fournit une structure simple et reproductible, essentielle pour quiconque interagit avec des clients.

### Conceptual Selling® aidera votre entreprise à :

- ▶ Mettre en oeuvre les actions visant à devenir une organisation centrée client.
- ▶ Se différencier de la concurrence.
- ▶ Professionnaliser ses équipes de vente.
- ▶ Engager d'autres services dans votre stratégie client.
- ▶ Eliminer les rendez-vous clients improductifs.
- ▶ S'assurer que les opportunités commerciales progressent vers la conclusion à chaque interaction.
- ▶ Renforcer les relations avec les clients.

### Qui doit participer ?

Ce programme convient à tout membre de votre équipe qui interagit régulièrement avec les clients et prospects. Il peut s'agir de personnes travaillant dans diverses équipes, telles que les commerciaux bien entendu, les responsables de comptes, le marketing, le support aux ventes, le management ou le service client.

### Bénéfices de cette formation

A l'issue de cette formation, vos commerciaux pourront :

- ▶ Préparer chaque interaction client afin d'assurer une utilisation productive du temps de chacun.
- ▶ Conclure chaque rendez-vous par des actions claires pour les deux parties afin de s'assurer que l'opportunité progresse.
- ▶ Poser des questions pour découvrir des informations essentielles.

- ▶ Structurer leurs entretiens, de façon à ce qu'ils soient orientés client et axés sur les résultats.
- ▶ Identifier et aligner le processus de vente avec le processus d'achat du client.

### Et vos managers commerciaux sauront :

- ▶ Identifier la meilleure répartition des ressources, y compris leur temps, pour les réunions avec les clients.
- ▶ S'assurer que le processus de vente avance à chaque interaction client.
- ▶ Professionnaliser l'équipe de vente en encourageant l'usage de meilleures pratiques cohérentes.

### Modalités

- ▶ Programmes sur mesure sur site.
- ▶ Formation des formateurs (client associé)
- ▶ E-learning et parcours mixtes.
- ▶ Sessions virtuelles.
- ▶ Sessions inter-entreprises.

### Intégration avec les principaux CRM

L'outil de planification de réunions que tous les participants reçoivent lors de la formation Conceptual Selling® est disponible pour une utilisation intégrée ou autonome grâce à notre portefeuille d'outils Sales Access Manager<sup>SM</sup>.



---

### A propos de Miller Heiman Group

Miller Heiman Group une Société Internationale leader dans le domaine de la performance commerciale et de l'excellence de la gestion des clients. Nos ressources sans équivalent et nos solutions proviennent de la combinaison de savoir-faire et d'expérience de marques puissantes qui constituent Miller Heiman Group - Miller Heiman, AchieveGlobal, Channel Enablers et Impact Learning Systems.

Ensemble, ces Sociétés ont adopté la conviction inébranlable que la meilleure approche de l'engagement du client est celle qui est collaborative et guidée par les enjeux et besoins spécifiques de chaque client.

Soutenue par l'expérience pragmatique de praticiens des ventes passionnés, Miller Heiman Group procure un savoir-faire d'excellence et une expérience dans tous les aspects des processus de relation client et de vente. Nous travaillons avec des organisations dans tous les domaines d'activité, où qu'elles soient dans le monde, pour bâtir et entretenir des organisations hautement performantes, centrées client, en mesure de piloter une croissance profitable et de haut niveau.