

# VENTE D'ASSISTANCE TECHNIQUE

## Des clés pour valoriser la « régie »

L'assistance technique, communément appelée « Régie », est un domaine à forte concurrence. Les meilleurs commerciaux sont ceux qui au-delà de l'apport d'un CV et d'un prix, adoptent démarche spécifique. Cette formation a donc pour objectif de partager avec vous les outils et démarches pour optimiser la vente d'assistance technique:

### Objectifs

■ Maîtriser les méthodes et outils de la vente d'assistance technique

### Personnes concernées

Commercial en environnement de vente complexe : Conseil, secteurs technologiques, etc.

### Pré requis

Première expérience de la vente.

### Durée

2 à 3 jours.

### Pédagogie et animation

■ Des outils hyper pragmatiques et une pédagogie ludique.  
■ Jeux de rôles simulés ou filmés, et analysés.  
■ Grille d'auto évaluation

### Points forts

Un stage très opérationnel et personnalisé:  
■ Déclinaison pratique de l'ensemble du programme sur vos cas réels



Disponible aussi en anglais

### Programme Savoir-faire développé

#### **Vente d'assistance technique: Les spécificités**

Les spécificités de ce type de vente par rapport aux autres ventes.  
Test : Quel est votre style de vente d'assistance technique?

#### **CONTACTER : Le démarrage de votre entretien face à face**

Comment gagner de suite la confiance du client  
Outil : La technique COPA (Contexte - Objectif- Plan - Accord)

#### **CONNAITRE : La bonne découverte de l'assistance souhaitée**

Identifier sans faille les besoins d'assistance technique : le profil, la mission, les compétences, ET la démarche d'achat.  
Outil : la fiche de découverte - [Simulation d'entretien.](#)

#### **CONVAINCRE : L'argumentation de l'assistance technique**

-1<sup>ère</sup> possibilité : La démarche classique, la présentation d'un C.V. consultant – Avantages et limites de cette méthode.  
-2<sup>ème</sup> possibilité : Comment sortir de la paraphrase du C.V. ?  
La méthode des « poupées russes » - Avantages et limites.  
*Construction & mise en pratique des poupées russes.*  
-3<sup>ème</sup> possibilité : Mettre en adéquation les attentes clients avec ses apports possibles - L'usage d'une technique d'argumentaire éprouvée pour convaincre : Tenez le « CAP » (Caractéristiques – Avantages – Preuves)  
*Construction & mise en pratique du maintien du CAP.*

#### **La formalisation de la proposition écrite :**

Mieux qu'un devis (CV, prix) :  
Les bons modèles de proposition écrite d'assistance technique

#### **CONTRER : Les objections sur votre proposition d'assistance**

Techniques - Préparez de l'OR (Objection Réponse), les objections spécifiques de l'assistance technique : « *le consultant ne dispose pas de toutes les compétences requises ; Il n'a rien de plus que les autres, etc.* »  
[Construction d'outil et mises en situation.](#)

#### **CONCLURE : Emporter la décision**

Techniques d'obtention de l'engagement, en face à face, ou par téléphone.  
L'organisation de la relance. [Mises en situation : Jeux de rôles](#)

#### **Elaboration d'un plan d'action personnel**

Autoanalyse des participants : points forts/perfectibles.