

CONCLURE ET SÉCURISER SES VENTES

Maîtriser les stratégies de conclusion dans les ventes complexes, identifier les signaux d'achat et déclencher la décision au bon moment, conclure avec assertivité tout en préservant la relation client, sécuriser les engagements après signature et structurer un processus de closing durable.

PROGRAMME

1. IDENTIFIER LE BON MOMENT ET LES CONDITIONS DU CLOSING

Reconnaître les signaux d'achat explicites et implicites

Analyse comportementale du client, repérage verbal et non-verbal, détection des indicateurs de maturité (validation, reformulation, engagement).

Déterminer les conditions optimales pour conclure

"Decision Readiness Framework", évaluation du niveau de confiance et de sponsoring interne, matrice Closing Readiness.

Créer un environnement favorable à la décision

Ancrage positif, storytelling de succès client, rappel des bénéfices chiffrés, synchronisation du timing de closing avec les priorités du client.

2. MAÎTRISER LES TECHNIQUES DE CONCLUSION ET DE VALIDATION

Adapter la technique de closing selon le profil du client

Techniques Soft Closing, Summary Closing, Alternative Choice Closing, ajustement de la posture selon la typologie du décideur.

Faire passer le client de l'intention à la décision

Commitment Ladder, principe de micro-engagements successifs, validation progressive des conditions et du calendrier.

Clore sans pression et avec élégance

"3C" (Confiance, Clarté, Confirmation), conclusion conversationnelle, clôture par la co-vision du projet et la projection dans l'après.

3. SÉCURISER LES ENGAGEMENTS ET PREVENIR LES RISQUES POST-SIGNATURE

Consolider l'accord pour éviter les désengagements

Formalisation des engagements mutuels, validation du sponsor interne, check-list Deal Validation.

Anticiper les risques de non-exécution ou d'inertie client

"Post-Signature Risk Mapping", plan d'action partagé, validation du plan de déploiement, identification des points de vigilance post-closing.

Assurer la transition vers la phase de déploiement client

Passation structurée avec l'équipe delivery ou support, document Handover Plan.

4. PILOTER LA RELATION POST-CLOSING ET CAPITALISER SUR LE SUCCÈS

Maintenir l'élan relationnel après la signature

Plan de contact post-closing, communication proactive, message de valorisation client, points de suivi réguliers.

Mesurer la satisfaction et détecter les opportunités de cross-sell

Grille Client Health Score, entretiens de feedback, plan d'amélioration continue, identification d'opportunités complémentaires.

Capitaliser sur les succès pour renforcer la crédibilité commerciale

Rédaction de success stories, témoignages clients, mise en avant des KPI obtenus, création d'un "Win Book".

RÉF : CO-CS

DURÉE

2 Jours

CIBLE

Commerciaux B2B et Grands Comptes, Ingénieurs d'Affaires, Key Account Managers, Responsables avant-vente.

PRÉREQUIS

Avoir suivi la formation "Négociier et défendre sa valeur" ou avoir une expérience confirmée de négociation B2B.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Maîtriser les différentes stratégies de conclusion dans les ventes complexes.
- Identifier les signaux d'achat et savoir déclencher la décision au bon moment.
- Conclure avec assertivité tout en préservant la relation client long terme.
- Sécuriser les engagements après signature et éviter les "deals fantômes".
- Structurer un processus de closing qui transforme les accords en business durable.

PÉDAGOGIE

- Approche expérientielle : simulations de closing, jeux de rôles et études de cas réels.
- Méthodes collaboratives : co-construction de plans de closing entre pairs.
- Outils pratiques : utilisation de canevas spécifiques pour ancrer les apprentissages.
- Coaching individuel : analyse de cas réels de ventes en cours.

FORMAT : PRÉSENTIEL