

Développer son comportement commercial pour convaincre

Objectifs

Compléter ses connaissances techniques par des compétences relationnelles et commerciales afin de fidéliser les clients et d'aider à la vente. Savoir instaurer un climat propice à l'échange en utilisant les techniques de communication commerciale : écoute active, questionnement, reformulation. Gérer commercialement réclamations et litiges.

Contenu

JOUR 1 : MATIN

COMPRENDRE LES ENJEUX POUR L'ENTREPRISE

- Bien gérer la relation client, quelque soit l'interlocuteur en entreprise.
- Avoir conscience des ses propres attentes en tant que client

SAVOIR COMMUNIQUER

- Comprendre le schéma de la communication.
- Prendre conscience de sa propre responsabilité à bien communiquer.
- Découvrir les besoins et motivations des clients pour répondre à leurs attentes et les fidéliser.

JOUR 1 : APRES-MIDI

COMPRENDRE LA RELATION COMMERCIALE

- L'évolution de la relation commerciale ou comment le client devient le principal centre d'intérêt.
- La diversité des relations commerciales et des moyens de maintenir la relation.

JOUR 2 : MATIN

DECOUVRIR LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION COMMERCIALE

- Apprendre à adopter la bonne attitude face au client.
- Utiliser l'écoute active pour que le client se sente entendu et compris. Maitriser les techniques de questionnement pour affiner la demande des clients et mieux comprendre leurs attentes.
- Savoir reformuler afin de s'assurer que l'on a bien compris, et que l'on s'est bien fait comprendre.

JOUR 2 : APRES-MIDI

GERER LES RECLAMATIONS ET LES LITIGES

- Savoir prendre en compte la demande et rassurer le client.
- Eclaircir les faits en questionnant et reformuler pour valider l'ensemble des informations.
- Proposer des solutions satisfaisantes pour le client et pour l'entreprise.
- Connaître les limites de sa fonction (procédures internes) et savoir l'expliquer au client
- Oser dire non et négocier.
- Faire valider, assurer le suivi

Développer son comportement commercial pour convaincre

Approche pédagogique & Evaluation

Une formation en présentiel de 2 jours en s'appuyant sur les besoins détectés et les attentes exprimées en amont, afin que chacun se sente entendu, en favorisant la synergie entre les participants, à partir des expériences de chacun par:

- des mises en situations /jeux de rôle afin que chacun expérimente la méthode, les techniques et les comportements abordés,
- des travaux individuels, en binômes ou sous groupes pour réfléchir et partager les points de vue, les connaissances, les outils.

2 x 1 jour de formation en présentiel Cette option a l'avantage d'éviter le phénomène de saturation et permet aux stagiaires durant l'intersession (de 1 à 2 semaines maximum) de mettre à profit les enseignements en situation réelle, tester et vérifier leurs acquis. Ils disposeront de recul et d'un temps de réflexion pour formuler de nouvelles attentes, faire part de suggestions et revenir sur des thèmes s'ils le jugent à propos.

Pré- requis

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

Public

Tout public en contact avec le client.

Evaluation

En amont :

-un entretien téléphonique individuel de 30 mn ou un questionnaire pour évaluer le niveau de connaissances, définir les attentes des participants et les objectifs à atteindre

Pendant la formation :

-des exercices pratiques réalisés par l'apprenant.

A la fin de la formation :

-évaluation sommative.

Au terme de la session :

- une évaluation à chaud pour le(s) apprenant(s)
- un entretien téléphonique à l'initiative du salarié 3 à 6 mois après la formation (ou une évaluation à froid pour le Manager (N+1) du/stagiaire.

Attestation de formation

Intervenant

Consultant en prospection, vente et négociation.

Durée

2 jours (14h)
Selon diagnostic

Référence

VENTE-NEGO- 004
Présentiel ou distanciel
(individuel – groupe)

Effectif : 8 stagiaires maxi

Délai d'accès : 3 semaines avant le démarrage de la formation