



> COMMERCIAL ACQUÉRIR LES BASES DE LA RELATION COMMERCIALE

PUBLIC

Toute personne en contact direct ou indirect avec les clients de l'entreprise et en charge à son niveau de l'image de l'entreprise et/ou du développement de ses produits et services.
Pré-requis : Maîtriser les savoirs fondamentaux.

OBJECTIFS

À l'issue de la formation, le stagiaire devra être capable de :

- Créer une relation favorable avec les clients en toute circonstance
- Fidéliser via une qualité relationnelle accentuée
- Utiliser les techniques commerciales de base pour accroître le courant d'affaires
- Compléter ses compétences techniques par une compétence relationnelle et commerciale

DURÉE

2 jours.

CONTENU

La stratégie gagnante

- Soigner son image au regard des exigences des clients
- Savoir se comporter en véritable ambassadeur de l'entreprise
- Disposer d'une bonne préparation
- Définir une stratégie : Défensive, Offensive, Intensive, Conquérante

Réussir la prise de contact

- La règle des 4x20
- Développer une attitude mentale solide et positive, s'appuyer sur ses atouts (humour, etc)
- Être fier de se démarquer des concurrents
- Respecter le territoire du client et créer un climat de confiance
- DRJ : définition des règles du jeu
- L'accroche : mises en situation de prise de contacts

La découverte

- Découvrir les besoins et motivations du client : élaboration du plan de découverte

- Les questions ouvertes, fermées, alternatives, exploratoires, les silences
- Les techniques de relance
- Les silences
- La reformulation signe de qualité d'écoute
- Les motivations d'achat : SONCAS - Training

La prise de notes structurée

- Projets, motivations, environnement, entreprise
- L'entonnoir de la vente

L'argumentation

- Présenter votre proposition comme une solution - SONCAS
- Caractéristiques, avantages, preuves
- Trainings

Le traitement des objections

- Surmonter ses comportements refuges
- Savoir rebondir

La conclusion : vente et prise de congés

VOS CONTACTS

02 99 52 54 52 (35)
02 97 76 00 55 (56)
02 96 58 69 86 (22 et 29)

DATES ET TARIFS

Calendrier actualisé en ligne ou format papier sur demande

LIEUX

Brest, Lorient, Quimper, Redon, Rennes, Saint-Brieuc

VALIDATION

Remise d'une attestation de compétences.

MODALITÉ D'ÉVALUATION

QCM et/ou grille d'évaluation et/ou travaux pratiques.

DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE

Formation pratique et concrète :
Co-construction de l'argumentaire.
Trainings et jeux de rôle.
Incitation des participants à se mettre « dans la peau du client » pour mieux comprendre les besoins, l'impact de l'image et des premières impressions.
Mises en situation inspirées de cas concrets en lien avec la réalité des apprenants.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET ENCADREMENT

Etablissement d'un plan d'action individualisé pour chaque stagiaire