

SENSIBILISATION COMMERCIALE POUR NON COMMERCIAUX

Durée

2 jours

Référence Formation

5-CL-TCNC

Objectifs

Maîtriser les fondamentaux de l'approche commerciale dans la relation client
Renforcer son efficacité auprès des clients. Gagner en aisance face à un client ou un partenaire
Adopter une approche conseil pour construire des partenariats "gagnant-gagnant"

Participants

Techniciens, Comptables, Logisticiens, Administratifs et plus généralement les Services Supports de l'entreprise Toutes personnes en contact avec la clientèle

Pré-requis

Pas de prérequis spécifique

PROGRAMME

- Obstacles psychologiques à la vente
- Préjugés sur la vente
- Motivation personnelle à vendre
- Présentation de son entreprise
- Éléments-clés à valoriser dans sa présentation: chiffres, dates, résultats...
- Trame d'une présentation.
- Qualités relationnelles indispensables pour la relation client
- Impact de son comportement sur les autres
- Écoute active pour inciter à parler
- Reformulation pour analyser et hiérarchiser les informations
- Questionnement
- Récolte des informations pertinentes
- Découverte des besoins et des problèmes du client
- Argumentation de l'offre commerciale de son entreprise
- Décomposition de l'offre en 2 notions : les caractéristiques / les avantages
- Mise en valeur des bénéfices-client par la preuve
- Réponse aux objections
- Différentes manières d'interpréter une objection
- Attitude première à adopter lorsque l'on entend quelque chose qui ne nous "plaît pas"
- Accusé-réception pour marquer notre écoute
- Gestion des situations difficiles et la fidélisation de la relation client
- Attitude face à la réclamation
- Trame pour traiter la réclamation en 5 étapes

Moyens pédagogiques

Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation équipée d'un vidéo projecteur, tableau blanc et paperboard ainsi qu'un ordinateur par participant pour les formations informatiques.
Positionnement préalable oral ou écrit sous forme de tests d'évaluation, feuille de présence signée en demi-journée, évaluation des acquis tout au long de la formation.
En fin de stage : QCM, exercices pratiques ou mises en situation professionnelle, questionnaire de satisfaction, attestation de stage, support de cours remis à chaque participant.
Formateur expert dans son domaine d'intervention



Apports théoriques et exercices pratiques du formateur
Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle des participants
Réflexion de groupe et travail d'échanges avec les participants

Pour les formations à distance : Classe virtuelle organisée principalement avec l'outil ZOOM. Assistance technique et pédagogique
: envoi des coordonnées du formateur par mail avant le début de la formation pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours à distance.

