

Professionaliser sa démarche commerciale

PUBLIC



Toute personne en contact avec des Responsables achats et Direction. Accessible aux personnes en situation de handicap.

PRÉREQUIS

Aucun.

OBJECTIFS



Savoir mobiliser les acteurs et outils pour pérenniser la relation avec le Dirigeant.

APTITUDES

Capacité à travailler en équipe.
Habilité à créer une atmosphère de coopération.
Capacité à diffuser de l'information.
Capacité de synthèse et d'analyse.

COMPÉTENCES VISÉES

Savoir préparer un entretien, un rendez-vous.
Savoir écouter et découvrir les besoins et attentes d'un Dirigeant.
Savoir vendre des outils et construire un parcours de progrès.
Savoir rendre compte au Dirigeant.

MÉTHODES UTILISÉES

Supports remis aux participants en séance.
Ateliers de mise en pratique. Ateliers réflexifs.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation de l'acquisition des connaissances au travers des exercices pratiques. QCM d'évaluation en fin de formation.

DURÉE



Durée : 3 jours | Délai d'accès : sur demande

TARIF

A partir de 250 euros par personne / jour

MODALITÉS

Présentiel/ à distance/ mixte

PROGRAMME

Les enjeux de la relation client

- Déterminer vos clients cibles suivant leur importance, leur possibilité de développement ou leur rentabilité
- L'efficacité du service client
- La personnalisation de la relation client
- La récompense de la fidélité du client

Créer une relation client de qualité

- La préparation efficace
- L'introduction gagnante
- La découverte active
- La présentation valorisée
- La conclusion constructive
- La consolidation de la relation
- L'analyse objective

Savoir prendre et préparer un RDV

- Les fondamentaux d'un entretien avec un Dirigeant
- Les particularités d'un premier rendez-vous
- La veille commerciale pour réussir un rendez-vous
- Réussir la prise de rendez-vous
- Traiter les objections au téléphone

Savoir réaliser un diagnostic

- La communication interpersonnelle
- L'écoute active
- La découverte des besoins
- Atelier de mise en situation d'un rendez-vous avec un Dirigeant

Savoir vendre son produit

- Présenter l'offre
- L'argumentation
- Le traitement des objections
- Présenter et défendre un prix, le montage d'un dossier
- La négociation
- Atelier de mise en situation d'un rendez-vous avec un Dirigeant

Évaluation de la satisfaction clients

- Les réclamations
- Le choix des priorités d'amélioration
- La mesure des résultats clients
- Grilles d'autodiagnostic et formulaires d'enquête

Savoir rendre compte

- Conclure et clôturer l'entretien
- Restituer une synthèse
- Pérenniser la relation et fidéliser le Dirigeant