

Programme de formation

« Renforcer ses techniques commerciales et de relation client en conseil »

PUBLIC VISÉ ET PRÉREQUIS :

Public : Participants issus de formations techniques ou d'expert n'ayant eu aucune formation en technique de relation client

Prérequis : Être dans une fonction qui demande d'agir en relation client et en développement commercial

DURÉE :

- 1 jour (7h) – en présentiel ou en distanciel

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Améliorer sa performance commerciale dans les prestations de service
- Renforcer la négociation et la relation contractuelle avec ses clients
- Développer sa communication, l'information et le suivi client

PROGRAMME :

1 – Les entretiens commerciaux & de relations clients

- Savoir identifier le M.A.N (Moyens, Autorité, Nécessité) des besoins de services
- Se préparer mentalement & booster sa performance individuelle
- Etablir ses objectifs & le cadre de ses entretiens commerciaux ou de relations clients
- Structurer ses entretiens commerciaux ou de relation client :
 - Les bonnes pratiques de prise de contact
 - Identifier les besoins / le contact ; renforcer ses techniques de questionnements
 - Développer ses techniques d'argumentation & lever les injonctions clients/prospects
 - Conclure ses rendez-vous pour être au plus proche d'une affaire

2 – Développer une stratégie commerciale

- Définir ses objectifs et les outils à sa disposition
- Définir sa stratégie commerciale de proximité
- Etablir sa projection commerciale par année & par prestations de service

SUPPORTS DOCUMENTAIRES ET MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Mises en situations théâtralisées
- Créer son pitch de présentation
- Technique du S.P.S. et du B.A.C.
- Technique d'optimisation de son potentiel individuel
- Fiches mémo sur les méthodes et outils abordés
- Création d'un plan d'action
- Supports digitaux : vidéos et témoignages, Quizz et tests
- Documents / guides / fiches repères / Livret de progrès
- Support PowerPoint des apports théoriques

CONTROLE DES CONNAISSANCES ET DES ACQUIS DE LA FORMATION DISPENSEE

- L'évaluation des connaissances et des acquis de la formation se fait à plusieurs niveaux :
- Auto-évaluation de la satisfaction (qualité pédagogique, administrative et logistique) et des acquis faite « à chaud » à la fin de la formation
- Evaluation des acquis faites par le formateur à la fin du cursus de formation par le biais de formulaires et/ou de quizz
- Auto-évaluation du transfert d'apprentissage faite « à froid » trois à six mois après la formation

ACCESSIBILITÉ :

Nous contacter en cas de besoins spécifiques d'un participant liés à des problématiques d'accessibilité (aux locaux ou aux outils nécessaires) ou de handicap. Une adaptation de la formation sera faite en fonction de ces besoins spécifiques.

PRIX :

- Sur devis, nous contacter pour plus d'informations.