

# 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

### **Conclusion**

## **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

## **MODALITÉS D'ÉVALUATION :**

- Suivi de la présence des participants par la signature d'une feuille de présence
- Evaluation à la fin de la formation sur la qualité pédagogique, administrative et logistique de la formation
- Evaluation des acquis 3 mois après la fin de la formation
- Attestation de formation remise après la formation

## **ACCESSIBILITÉ :**

Nous contacter en cas de besoins spécifiques d'un participant.

Une adaptation des moyens de la prestation sera faite en fonction de ces besoins spécifiques.

## **PRIX :**

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