

Optimisez la relation commerciale à distance

Modalité : Présentiel

Durée : 2 jours (14 h)

Tarif : 3 200 € HT

Effectif : 12 participants maximum

Délai d'accès : Variable selon la personnalisation de la formation. Un délai vous sera communiqué à l'issue de l'étude du recueil des besoins.

Format à distance possible : le déroulé est alors reconçu pour la classe virtuelle. Nous consulter.

■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Être en capacité de réussir le contact à distance avec vos clients
- Savoir impacter à distance grâce à une posture adaptée
- Réussir vos entretiens commerciaux à distance

■ PUBLIC VISÉ

- Tout public

■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre l'impact du verbal et du paraverbal à distance
- Comprendre la posture à distance en situation de relation client
- Comprendre comment gérer les réunions commerciales à distance

■ PRÉREQUIS

Aucun

■ CONTENU DÉTAILLÉ

Séquence 1

- Les règles pour le volume, le débit et le vocabulaire
- Comment capter les signaux faibles de mon interlocuteur et les gérer ?

Séquence 2

- L'importance de l'écoute active
- Le feedback / Jalons (Pourquoi ? Comment ?)
- Comment capter les signaux faibles de mon interlocuteur et les gérer ?
- Savoir traiter les objections

Séquence 1

- Pourquoi la préparation est plus importante en visio qu'au téléphone ?
- Date, heure, modalités, ordre du jour
- Prévoir la répartition des rôles dans le cas d'une intervention à 2 collaborateurs de la BDT
- Se préparer mentalement : anticiper les objections, identifier les points de vigilance

Séquence 2

- Être soi, L'authenticité

- Travailler les choses simples (mains, sourire)
- Regarder la caméra
- Comment prendre des notes pendant l'entretien ?
- Comment capter les signaux faibles de mon interlocuteur et les gérer ?
- Comment réaliser des feedbacks structurants ?

Séquence 1

- Volet humain:
- Comprendre le rôle de chacun dans la réunion
- Savoir identifier les leaders à distance et apprendre à les gérer
- Volet relation commerciale au téléphone:
- Les étapes de vos réunions de vente conseil et de négociation
- Comment les structurer par téléphone ?
- Comment capter les signaux faibles de mon interlocuteur au téléphone et les gérer ?
- Comment réaliser des feedbacks structurants au téléphone ?
- Quel contenu par téléphone ? Savoir trier ce qui est possible d'évoquer au téléphone et ce qui ne l'est pas ?
- Savoir conclure une négociation au téléphone.

Séquence 1

- Comment gérer la réunion de vente conseil ou de négociation ?
- Quel discours impactant ?
- Rappel du plan (où on était, où on est, où on va)
- Comment réaliser des feedbacks impactant ?
- Quelles attributions de parties quand la réunion est animée par 2 collaborateurs de la BDT ?
- Comment capter les signaux faibles de mon interlocuteur et les gérer ?
- Quels visuels ? Quelle alternance ?
- Comment acter les points d'accord ?
- Comment conclure ?
- Le compte-rendu post négociation.

■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Ateliers
- Cas pratiques
- Mises en situation

■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Fiches mémos synthétiques fournies soit au cours de la formation soit en format digital téléchargeable

■ MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Évaluation des connaissances en amont de la formation
- Évaluation des connaissances pendant la formation
- Évaluation des connaissances en fin de formation
- Attestation de fin de formation avec évaluation de l'atteinte des objectifs

■ ACCESSIBILITÉ ET HANDICAP

Pour tenir compte de toutes les formes de handicap, nous étudions avec vous et avec le lieu de dispense de la formation les aménagements permettant à chacun de participer dans de bonnes conditions. Pour préparer au mieux cet accueil, merci de nous contacter 15 jours avant la formation à l'adresse handicap@changingup.fr. Référent handicap : Marc Fazio.

■ MOYENS ET INSCRIPTION

Contactez-nous pour définir vos besoins et recevoir une proposition.