

Vente et relation client pour non-commerciaux

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

- S'approprier les fondamentaux de la relation client
- Distinguer les différentes étapes de la vente
- Découvrir les besoins et argumenter

■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre la relation client
- Maîtriser les étapes d'une vente
- Connaître les techniques de découverte des besoins, d'argumentation centrée client et de traitement des objections.

■ PUBLIC VISÉ

- Tout public

■ PRÉREQUIS

Aucun

■ CONTENU DÉTAILLÉ

Des clients de plus en plus consommateurs, de moins en moins clients

Les comportements d'achat à l'ère de l'uberisation et des nouvelles technologies

Le parcours client et les canaux de distribution

La préparation, pourquoi elle est importante ? ATELIER / MISE EN PRATIQUE

- La préparation, en quoi consiste t-elle ? (objectifs et informations à recueillir)
- Atelier : Cas pratique : préparer votre rendez-vous

L'accueil ou comment impacter dès les premiers instants

- Réussir son pitch de présentation
- Savoir poser les objectifs de l'entretien de vente

Réussir à découvrir les besoins des clients / prospects ATELIER / MISE EN PRATIQUE

- Comprendre les avantages de l'approche globale
- Atelier : Jeux de rôle : présentez-vous et présentez les objectifs de l'entretien
- Maîtriser l'art des questions ouvertes
- Savoir questionner et écouter
- Atelier : Jeux de rôles : s'entraîner à découvrir les besoins des clients / prospects

Réussir la reformulation des besoin ATELIER / MISE EN PRATIQUE

- Atelier : Jeux de rôles : s'entraîner à reformuler (R1 uniquement ou R1+R2)

Savoir argumenter « centré client » **ATELIER / MISE EN PRATIQUE**

- Les composantes d'une argumentation réussie
- Comment mettre en relief votre offre en lien avec les besoins du client
- Atelier : Jeux de rôles : s'entraîner à réussir son argumentation

Traiter les objections avec efficacité **ATELIER / MISE EN PRATIQUE**

- L'acceptation
- Questionner pour garder le lead
- Atelier : Jeu : la bataille des objections

Savoir engager la décision **ATELIER / MISE EN PRATIQUE**

- Atelier : Jeux de rôles : s'entraîner à conclure la vente

■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- 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.