

INDUCTION

Conseil et formation

Relation clientèle

Objectifs opérationnels

- Développer une relation de qualité avec ses interlocuteurs
- Structurer son discours pour mener ses entretiens
- Approfondir les échanges avec ses clients pour mieux convaincre
- Valoriser ses propositions
- Défendre ses marges

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques
- Création d'outils adaptés à l'activité
- Échanges
- Jeux de rôles interactifs

Mode d'évaluation

Auto-évaluation

Public concerné

Commerciaux

Aucun prérequis

Tarif

Nous consulter

Programme actualisé le 1^{er} janvier 2024

Toutes nos formations sont accessibles à différents types de handicap, nous informer pour anticiper l'organisation nécessaire

Perfectionner sa démarche commerciale

Développer une relation de qualité avec ses interlocuteurs

- Mon profil de communicant et celui de mes clients
- Les motivations et freins de chaque profil dans l'établissement de relations interpersonnelles
- Nos atouts et axes de progrès en situation commerciale
- Les comportements efficaces, les erreurs à ne pas commettre
- La flexibilité dans la communication

La structure de l'entretien

- Les étapes d'un entretien réussi, rappel des bases

La prise de contact

- Quels objectifs pragmatiques pour l'entretien
- Les freins et prophéties auto-réalisatrices (Posture)
- Le discours de la prise de contact

Le questionnement et l'écoute

- Les bonnes questions ouvertes en situation de vente
- Les silences
- Les aprioris, ennemis de l'écoute active

Un discours convaincant

- Les différentes préoccupations des clients à prendre en compte, leurs envies, leurs peurs
- Une argumentation qui tient compte des préoccupations des clients

Les objections comme leviers pour convaincre

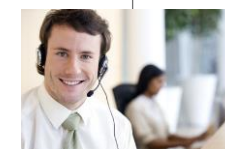
- L'analyse Transactionnel au cœur d'une échange constructif
- Posture à respecter en cas d'objection
- Soigner la forme

La conclusion et la défense des marges

- Le prix qu'on oublie
- La conclusion et les jalons à poser

Mon plan d'action

- Rédaction d'un plan d'action personnel



3 jours

Contact: e.lecomte@inductionformation.fr - www.inductionformation.fr

+ 33 6 75 22 77 49