

PERFORMANCE COMMERCIALE ET RELATION CLIENT



Objectifs de formation

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Maîtriser les fondamentaux de la relation client
- Optimiser la relation client par téléphone
- Identifier et gérer ses freins personnels
- Identifier les différentes étapes de la vente
- Utiliser une argumentation efficace pour optimiser ses chances de succès



14 heures (2 journées)



650 € HT / stagiaire



8 stagiaires max



Intra



Adaptation possible
Nous consulter



01.80.85.50.20

contact@formagogy.fr



Prérequis à la formation

- Aucun



Public concerné

- Toute personne désirant approfondir ses compétences commerciales, perfectionner sa capacité d'argumentation et de persuasion



Programme de formation

Les fondamentaux de la relation client

- Découverte du client
- Créer un climat de confiance
- Définir la base de la communication
- Ecoute active sur les besoins et attentes client
- Techniques de questionnement et reformulation
- Identifier les spécificités de la relation client par téléphone

Vendre sans à priori et oser vendre

- Comprendre et travailler sur les freins personnels (à priori, peurs, manque de confiance en soi)
- Se préparer à la vente, soigner sa posture
- Analyser ses pratiques
- Les différentes étapes de la vente
- Elaborer un argumentaire percutant, centrer les bénéfices clients
- Améliorer sa performance commerciale grâce au CAB



Evaluation et validation des acquis

- Evaluation individuelle par compétences tout au long de la formation
- Evaluation des connaissances en début et fin de formation
- Evaluation de la satisfaction des participants



Méthodes pédagogiques

- Exposés et discussions s'appuyant sur des expériences vécues
- Applications à partir de sujets réels et de problématiques stagiaires
- Exercices pratiques par simulation et scénarios
- Etudes de cas



Moyens pédagogiques

- Contenus clés par vidéoprojection
- Support stagiaire synthétisant la formation



Compétences du formateur

- Tous nos intervenants ont suivi notre cursus de formation de formateurs et sont spécialisés en pédagogie pour adultes.



Vos attestations

- Une attestation de fin de formation est remise au stagiaire qui a participé à l'ensemble de la formation
- Une attestation de présence du stagiaire est délivrée à l'entreprise

Ce programme de formation peut être adapté en fonction de vos objectifs, de vos contraintes et notamment pour les personnes en situation de handicap. N'hésitez pas à nous contacter.



Retrouvez toutes nos formations sur notre site : www.formagogy.fr



Ingénierie
pédagogique



AFEST



Formation
digitale



Formation
présentielle