

## LA RELATION CLIENT EN FACE A FACE



### Objectifs de formation

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

- Mener un entretien de vente efficacement dans une relation gagnant/gagnant
- Argumenter pour mettre en avant le bénéfice client plutôt que le produit/service
- Préparer sa stratégie de communication pour poser les bases d'un dialogue de qualité
- Utiliser les techniques et la posture pour obtenir une efficacité commerciale



14 heures (2 journées)



650 € HT / stagiaire



10 stagiaires max



Intra



Adaptation possible  
Nous consulter



**01.80.85.50.20**



**contact@formagogy.fr**



### Prérequis à la formation

- Aucun



### Public concerné

- Toute personne amenée à conseiller un client en face à face dans le but de vendre un produit ou un service, de fidéliser, d'assurer le service après-vente



### Programme de formation

- Clés de succès et outils pour une prise de contact efficace
  - Créer un climat de confiance
  - Centrer sa relation sur le client
  - Les différentes formes de communication
- Découvrir son client
  - Besoins/attentes du client
  - Ecoute, questionnement, reformulation
- Formuler une solution adaptée
  - Argumenter par les bénéfices client
  - S'adapter aux différents profils
- Traiter les objections
  - Différencier les objections
  - Les différentes techniques de réponse
- Conclure et prendre congé
  - Repérer les signes d'adhésion
  - Engager le client au bon moment



### 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](http://www.formagogy.fr)



Ingénierie  
pédagogique



AFEST



Formation  
digitale



Formation  
présentielle