



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 jours)



Intra : 750 € HT / pers.
Inter : Nous consulter



10 stagiaires max



Adaptation possible
Nous contacter



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



Ingénierie
pédagogique



AFEST



Formation
digitale



Formation
présentielle