



14H



500€

Net de taxe



2 et 3 octobre 2017

Possibilité de formation intra-entreprise

Horaires de la formation :

8 h 30 - 12 h 00
13 h 30 - 17 h 00

Renseignement / Inscription :

04 68 44 18 02
narbonne@sudformation.cci.fr

■ Objectifs généraux

- Savoir créer un contact positif avec le client
- Optimiser son argumentation commerciale
- Faire face aux objections de manière efficace
- Conclure positivement
- Fidéliser le client

■ Public / Prérequis

Commercial, technico-commercial et conseiller clientèle

Le référent du centre de formation s'assurera du bon positionnement du participant

■ Contenu de la formation

1. Les règles de la communication efficace

Communication verbale
Communication non verbale

2. La notion d'écoute

Ecoute perceptive
Ecoute active

3. Développer une relation de qualité avec le client

Connaître les différents type de clients : BtoB et BtoC
Se préparer à l'entretien,
définir un objectif, définir un plan
Déplacer la simple expression des besoins
pour identifier la réelle motivation du client
Les cas les plus difficiles :
le silencieux, l'agressif...

4. Construire son offre, la valoriser et l'argumenter

Les techniques pour bien argumenter et convaincre
Sélectionner les arguments les mieux adaptés
aux différents interlocuteurs
Parfaire son argumentaire de vente
et le développer
Traiter les objections et les utiliser pour vendre

5. Les objections

Identifier le pourquoi de l'objection
Savoir surmonter les inquiétudes du client
Recadrer et diminuer l'objection

6. Conclure la vente

Traiter les réticences objectives
et dépasser les réticences irrationnelles
Préparer le prochain rendez-vous
Le suivi post achat
Simulations et jeux de rôle

■ Environnement pédagogique

- Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques
- Pédagogie active et participative
- Simulations caméscopées
- Une documentation complète est remise à chaque participant à l'issue du stage
- Matériel utilisé : salle pédagogique équipée, caméscope TV

■ Modalités de validation et d'évaluation

- Évaluation par l'intervenant en fin de session dans le cadre de nos procédures assurance qualité :
atteinte des objectifs de la formation et des acquis
- Évaluation par les participants en fin de session dans le cadre de nos procédures assurance qualité :
atteinte des objectifs de la formation et de l'animation
- Validation par une attestation de formation, des acquis et des compétences