

Fondamentaux des techniques de vente (4 jours)

Objectifs de la formation :

- Connaître l'importance de la relation client
- Transformer l'appel téléphonique en entretien
- Identifier ses points forts et ses points de vigilance en situation de négociation
- Adopter la bonne posture pour atteindre son objectif
- Préparer ses négociations avec efficacité
- Mener ses négociations pour aboutir à une conclusion mutuellement satisfaisante
- Mieux gérer les situations de blocage en négociation et sortir des situations tendues

Objectifs pédagogiques :

- Identifier les parties prenantes de la relation commerciale
- Préparer un entretien de négociation
- Reconnaître les types de clients difficiles
- Identifier les solutions de négociation

Programme :

La relation client

- Identifier les parties prenantes de la relation commerciale
- La gestion de la relation client
- Comprendre les attentes du client
- La gestion des réclamations et insatisfactions
- Maintenir et valoriser le contact après l'intervention

Entretien de négociation

- La préparation de l'entretien de négociation
- Les objectifs (court, moyen et long terme)
- La posture et le déroulement de l'entretien
- Se préparer à répondre aux principales objections
- Les éléments en jeu de négociation
- Les attitudes relationnelles
- La vente : développer un argumentaire commercial, les étapes de l'entretien de vente, les signaux d'achat, la négociation du prix

Convaincre les futurs clients de vous rencontrer

- Préparer sa prospection
- Techniques de communication téléphonique

La gestion des situations difficiles

- Reconnaître les types de clients difficiles et adapter la posture
- Résoudre et désamorcer les situations de conflit
- Comprendre l'insatisfaction d'un client
- La recherche de solutions
- Tirer les enseignements des situations de conflits

Modalités pédagogiques :

Apports d'outils méthodologiques et mises en situation. Conseils personnalisés
Évaluation des acquis à la fin du module et remise d'un portefeuille de compétences.

Les points forts de la formation :

4 jours pour apprendre à gérer la relation client et s'entraîner à négocier

Public : Toute personne souhaitant développer la relation client dans son activité

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Les éventuels aménagements à mettre en œuvre seront identifiés par notre référent handicap au cours d'un entretien.

Prérequis : Aucun prérequis nécessaire

Lieu : 64 Boulevard Silvio Trentin, 31200 Toulouse

Durée, dates et horaires :

28 heures, en cours de programmation

Tarifs et modalités d'inscription et de financement :

Nous contacter ou s'inscrire directement sur l'application moncompteformation.gouv.fr
Possibilité de prise en charge, sur devis (nous consulter) :

- Par l'AGEFICE pour leurs ressortissants
- Par le CPF code 203
- Par l'OPCO de l'entreprise

Contacts :

Référent pédagogique : Cécile BIROCHAU

Référent administratif : Cendrine LAMY

05 61 61 45 10

formationbgeso@creer.fr