

FORMATION VENTE : INITIATION COMMERCIALE

Optimiser sa relation client

MNG.47

PUBLIC CONCERNÉ

- Cadres des services administratifs
- Tout salarié d'une entreprise

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Pédagogie non-directive permettant une appropriation consensuelle des techniques de vente
- Apports théoriques et pratiques
- Réflexions de groupe guidées par l'animateur
- Questionnaires et autodiagnostic
- Training vidéo (quelques mises en situation à partir du vécu des participants)

FORMATION INTRA

Prix HT par Jour : 1390€
Durée conseillée : 2 à 3 jours
Participants : 8

FORMATION INTER

Prix HT par session : 1020€
Durée : 2 jours
Dates des sessions :
08/09/2010 - 09/09/2010
09/12/2010 - 10/12/2010

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Appréhender les enjeux commerciaux sur les marchés concurrentiels
- Comprendre la mécanique commerciale à l'aide des outils employés par les vendeurs
- Optimiser la relation client/personnel non commercial

PRÉ-REQUIS

- Aucun pré-requis nécessaire

PROGRAMME

- Les enjeux de la relation client

Le processus commercial : finalités et enjeux
Droits et devoirs des clients
Droits et devoirs des vendeurs
Droits et devoirs de tous
La relation avec les services annexes / connexes

• Bien se connaître pour mieux associer les forces d'une entreprise

La force commerciale et la force administrative
- Quelles sont les qualités requises pour être au front office ?
- Quelles sont les qualités requises pour être au back office ?
Autodiagnostic : Feriez-vous un bon commercial ?

• Mettre en valeur le client

La relation tripartite client / vendeur / produit-marque-entreprise
La communication non verbale (mieux communiquer vers le client)
Développer mon empathie (mieux comprendre le client)
Écouter le prospect/client (mieux connaître le client)
Parler positivement (mieux expliquer au client)

• Les outils des commerciaux

Les techniques de questionnement

CENTRE NATIONAL DE LA FORMATION - CONSEIL EN ENTREPRISE CNF - CE
38 RUE DES MATHURINS PARIS - AGENCE DE MARNE LA VALLEE : 01.64.21.09.94
Internet : www.cnfce.com E-mail : info@cnfce.com - FAX : 01.64.72.03.69

Découvrir les besoins d'un client (méthode SONCAS)

Faire une offre argumentée

Les techniques fondamentales du traitement des objections

La conclusion ou comment amener son client à prendre une décision