

Durée : 2 jour(s)

Objectifs

Maîtriser les fondamentaux de l'approche commerciale dans la relation client
Renforcer son efficacité auprès des clients. Gagner en aisance face à un client ou un partenaire
Adopter une approche conseil pour construire des partenariats "gagnant-gagnant"

Pré-requis

Techniciens, Comptables, Logisticiens, Administratifs et plus généralement les Services Supports de l'entreprise
Toutes personnes en contact avec la clientèle
Pas de prérequis spécifique

Plan de cours

1. Obstacles psychologiques à la vente
Préjugés sur la vente
Motivation personnelle à vendre
2. Présentation de son entreprise
Éléments-clés à valoriser dans sa présentation: chiffres, dates, résultats...
Trame d'une présentation.
3. Qualités relationnelles indispensables pour la relation client
Impact de son comportement sur les autres
Écoute active pour inciter à parler
Reformulation pour analyser et hiérarchiser les informations
Questionnement
4. Récolte des informations pertinentes
Découverte des besoins et des problèmes du client
5. Argumentation de l'offre commerciale de son entreprise
Décomposition de l'offre en 2 notions : les caractéristiques / les avantages
Mise en valeur des bénéfices-client par la preuve
6. Réponse aux objections
Différentes manières d'interpréter une objection
Attitude première à adopter lorsque l'on entend quelque chose qui ne nous "plaît pas"
Accusé-réception pour marquer notre écoute
7. Gestion des situations difficiles et la fidélisation de la relation client
Attitude face à la réclamation
Trame pour traiter la réclamation en 5 étapes