

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  
Ne nécessite 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