

Public :

Tout collaborateur qui entre directement ou indirectement en contact avec un client de l'entreprise, c'est-à-dire la plupart des collaborateurs (ingénieurs, techniciens, administratifs...)

Pré-requis : aucun pré-requis n'est nécessaire pour participer à cette formation

Durée : 1 jour (7 heures)

Groupe : de 2 à 6 personnes

Objectifs :

- Augmenter son potentiel d'écoute, de dialogue et son pouvoir de conviction
- Jouer un rôle actif dans l'approche et la fidélisation du client

Méthode Pédagogique :✓ **Présentiel + e-Learning**

- Entraînement individuel et collectif avec **LEADERCRAFT®**
- Formation pragmatique axée sur des cas concrets
- participation active qui vous permettra de mettre immédiatement en pratique les bons comportements orientés clients

Moyens pédagogiques :✓ **Serious Game LEADERCRAFT®**

- tableau blanc
- vidéoprojecteur
- connexion Internet

Le+ : continuer la

formation avec **LEADERCRAFT®**

Référence :

COMMERCIAL WST2

NOUS SOMMES TOUS DES COMMERCIAUX

Le commercial pour les non-commerciaux

Chaque collaborateur est amené, tôt ou tard, à entrer en contact avec les clients de son entreprise et est donc concerné par la fonction commerciale. Par conséquent, il est fondamental que chacun, dans l'entreprise, puisse adopter les bons comportements commerciaux en étant, en toute occasion, orienté vers la satisfaction des clients.

LES BASES DE LA RELATION COMMERCIALE

- Qu'est-ce que la relation client et qu'implique-t-elle ?
- Le client au cœur des préoccupations de l'entreprise

LES FONDAMENTAUX DE LA VENTE

- De la nécessité de bien savoir ce que nous vendons, pour en parler correctement
- Savoir écouter le client
- Quels sont les besoins et les motivations du client ? Savoir poser les bonnes questions afin d'obtenir les bonnes informations
- Parler du bénéfice pour convaincre le client

GERER LA RELATION CLIENT

- Savoir répondre aux objections du client
- Savoir gérer ses émotions et celles du client
- Appliquer les bonnes méthodes pour faire des réponses efficaces
- Savoir gérer les tensions ou les conflits ; comment transformer des demandes et des remarques en opportunités