

Développer vos compétences commerciales

2 Jours – 14 heures

Objectifs :

- Structurer son organisation personnelle:
 - ✓ optimiser son approche client,
 - ✓ maîtriser une approche proactive,
 - ✓ appliquer une méthode simple et rigoureuse
- Développer ses compétences relationnelles;
 - ✓ mener efficacement chaque étape de négociation commerciale,
 - ✓ créer un climat de confiance,
 - ✓ pratiquer l'écoute active,
 - ✓ augmenter sa capacité d'argumentation,
 - ✓ savoir répondre aux différents types d'objections

Public visé – Pré requis :

- Pas de pré-requis.
- Technico-commerciaux et responsables d'agence

Type d' action : Acquisition et perfectionnement des compétences

+ Pédagogie :

- Etude de cas réel en groupe, exercices et jeux de rôles
- Vidéo-projection, paper board, supports pédagogiques sous forme de clé USB

● Comprendre l'expérience client

- ✓ Le cycle de vie du client : prospect – client actif – client perdu
- ✓ Un client ou des clients ? - Le groupe de décision
- ✓ Les besoins opérationnels et personnels du client-individu (modèle SONCAS)
« Servir un client c'est à la fois répondre à sa demande et parler à sa personne. »
- ✓ Le parcours client dans l'entreprise
- ✓ Les moments de vérité dans la relation client

● Entraînement sur les techniques de vente

- ✓ Fixation les objectifs d'un entretien, d'un contact (objectifs SMART)
- ✓ La communication : créer un climat de confiance
- ✓ Découvrir les besoin du prospect / client : pratiquer l'écoute active
« Qui parle sème, qui écoute récolte »
- ✓ Intéresser par une offre argumentée et adaptée (méthode CAB)
- ✓ Traiter les objections les plus fréquentes et rebondir (aussi au téléphone)
- ✓ Conclure et rassurer