INSTITUT FRANÇOIS BOCQUET

Parcours : Formation "Développer ses compétences en relation commerciale" + 1h30 d'accompagnement individuel



DURÉE : 0 jours + 1h30
0h en présentiel (déjeuner de travail inclus)
1h30 en distanciel

PRIX : 1580.00 € HT (1896.00 € TTC)

PARTICIPANTS

Assistantes commerciales.
Chargés d'affaires, administrateur des ventes.
Collaborateurs en contact avec les clients : services techniques ou administratifs.

PRÉREQUIS : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- Maîtriser les mécanismes de la négociation et de la prestation de service.
- Développer des compétences commerciales pour personnaliser la relation client.
- Faire émerger des besoins et conclure une vente additionnelle.
- Développer des attitudes de Qualité de Service pour fidéliser sa clientèle.

PROGRAMME

PREMIERE PARTIE

Développer ses compétences relationnelles

- S'adapter à l'évolution de sa profession : le passage du conseil technique à la prestation de service.
- Analyser et faire parler son fichier client : l'évaluation du potentiel et la mise en place de tableaux de bord des résultats.
- Exceller dans la relation de service : l'image professionnelle de son entreprise et la garantie d'un service de qualité.
- Maîtriser les spécificités de la vente : les leviers de l'acte d'achat et les 5 étapes de l'entretien commercial.

Communiquer avec finesse

- Valoriser son interlocuteur et lui faire comprendre clairement qu'il est compris : la pratique de l'intelligence émotionnelle.
- Cibler le profil de son interlocuteur : typologie des clients en fonction de leurs besoins spécifiques.
- Renforcer ses qualités d'écoute, consolider sa réceptivité et aiguiser son sens de l'observation : le recueil des informations pertinentes.
- Développer la confiance : la synchronisation du langage verbal et non verbal pour se mettre en phase avec son interlocuteur.

Susciter de nouveaux besoins

- Explorer les besoins d'un client : la demande officielle et les autres besoins à exploiter.
- Proposer un service plutôt qu'un produit : le développement des relations personnalisées à forte valeur ajoutée en terme de conseil.
- Construire un argumentaire convaincant : l'avantage concurrentiel, la réponse aux objections explicites et aux résistances implicites.
- Développer des ventes additionnelles : le levier de la confiance et du conseil personnalisé.

Fidéliser sa clientèle

- Comprendre le fonctionnement de la satisfaction du client : de l'anticipation au traitement personnalisé des exigences.
- Développer des attitudes de « Qualité de Service » même lorsque les ressources et le temps sont comptés : le suivi de la satisfaction et le plan d'actions correctives.
- Résoudre un litige : l'utilisation d'un incident de parcours pour fidéliser et construire des relations véritablement durables.
- Consolider l'acte de vente : clarifier les conditions générales de vente, anticiper tous les malentendus.

APRÈS LA FORMATION

Accompagnement individuel de 1h30 à distance

- Un questionnaire Performances-Talents est envoyé en amont au participant afin de clarifier ses besoins et d'identifier ses axes d'amélioration.
- Le participant présente le résultat des actions menées à l'issue de la formation et précise ses attentes spécifiques.
- Le formateur-conseil oriente le participant et l'accompagne dans l'utilisation personnalisée des outils. Élaboration d'un plan d'action sur mesure pour atteindre ses objectifs.

Un test de positionnement sera envoyé aux participants en amont de la formation.	**Tour de table** pour recueillir les attentes des participants.	**Moyens pédagogiques :** Support de cours - Exercices pratiques - Mises en situation	**Évaluation des acquis :** Réalisée en fin de formation par un questionnaire.	**Sanction de la formation :** Attestation de fin de formation