



Formation + accompagnement individuel post-formation code web DLRC **Développer ses compétences en relation commerciale**

DURÉE : 2 JOURS (formation) + **1h30** (accompagnement individuel post-formation)

- Formation présentielle + accompagnement distanciel - 16h (déjeuners de travail inclus) + 1h30 > **17h30**
- Formation et accompagnement à distance > **15h30**

PRIX : 1190 € HT (Formation) + 375 € HT (accompagnement individuel) >> **1565 € HT**

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.



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans
votre ville (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : DLRC

CLIQUEZ ICI



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise** ou prendre la forme d'un **parcours individuel sur mesure à distance**.

Programme de la formation

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 aiguïser 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.

MOYENS PÉDAGOGIQUES / ÉVALUATION DES ACQUIS

Tour de table pour recueillir les attentes des participants

Moyens pédagogiques :

Support de cours - Exercices pratiques - Mises en situation

Évaluation des acquis formation : réalisée en fin de formation par un questionnaire écrit.

Sanction du parcours : Attestation de fin de formation



Programme de l'entretien d'accompagnement individuel post-formation

- 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.