

# Développer ses compétences en relation commerciale

*Du conseil personnalisé à la vente additionnelle*

**Code web :** 6DLRC0 | **Durée :** 2 jours (16 h en présentiel) | **Prix :** 1190.00 € HT (1428.00 € TTC)  
**Durée (à distance) :** 2 jours (14 h)

## → PUBLIC

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

### 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 affiner 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.

**Positionnement :** 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