

Parcours certifiant : Développer ses compétences en relation commerciale

Code web : 6PSDLRC0 | **Durée :** 3 jours (23 h en présentiel) | **Prix :** 1880.00 € HT (2256.00 € TTC)
Durée (à distance) : 3 jours (21 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

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 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.

DEUXIEME PARTIE

L'atelier de certification Softskills (1 jour)

Déroulement :

> Une évaluation des compétences comportementales (soft skills) sera effectuée avec le outils 360 de notre plateforme Performances-Talents. Des axes de développement seront suggérés par notre IA CoachGPT.

> Un atelier collectif permettra au candidat de mettre en évidence ses compétences par des mises en situation immersives avec d'autres acteurs.

LA CERTIFICATION

Aptitudes évaluées :

1. Adopter des postures bienveillantes.
2. Pratiquer l'écoute active.
3. S'exprimer pour se faire comprendre.
4. S'affirmer avec assertivité.
5. Gérer efficacement les tensions.

Résultats :

> Si l'ensemble des aptitudes est validé, le candidat reçoit notre certificat Soft skills accompagné de codes d'identification.

> Il reçoit également, pour chaque aptitude confirmée, un open badges authentifiés blockchain, qui permettront au candidat de valoriser ses compétences et son profil dans sa correspondance ou sur les réseaux.

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 : Certificat