

Développer son sens relationnel et commercial

Objectifs

Maîtriser la relation client et la communication
Maîtriser les techniques d'écoute
Savoir traiter les objections

Public

Salarié qui souhaite maîtriser
les techniques de vente

Prérequis

Aucun

Durée

2 jour soit 14 heures

Comprendre son rôle de représentant de l'entreprise

- Comprendre son rôle
- Connaître l'environnement et le fonctionnement de son entreprise
- Être soi-même tout en représentant l'entreprise
- Comprendre son rôle de représentation de l'image de l'entreprise

Avoir une meilleure compréhension des clients pour y répondre

- Identifier les attentes et exigences d'un client
- Se mettre à la place du client pour comprendre
- Connaître les méthodes pour aider et renseigner son client
- Ecouter la demande du client

Adapter ses attitudes en fonction du client

- Comprendre les motivations et besoins d'un client
- Comprendre la nécessité de s'adapter aux différents clients et savoir se comporter avec un client

Etablir une relation pour faire passer un message

- Communiquer positivement
 - Connaître les principes de base de la communication
 - S'adapter au public
- Mettre en avant l'esprit et la qualité du service
- Connaître les formules à privilégier, les expressions à éviter, pour un impact positif.
- Maîtriser les démarches pour valoriser son image et celle de son entreprise

Maîtriser les techniques d'écoute

- Ecouter : savoir écouter et savoir se faire écouter
- Pratiquer l'écoute active
- Traiter les objections
- Répondre aux réclamations et aux griefs
- Présenter ses idées et développer son argumentation

Connaître les bons ingrédients d'une bonne relation commerciale

- Identifier les curseurs de vente réussie
- Définir les postulats utiles
- Mesurer l'impact du non verbal
- Mesurer l'impact du verbal
- Utiliser la synchronisation émotionnelle
- Distinguer les faits, les opinions et les sentiments
- Être empathique

Modalités pédagogiques

- Apports théoriques et Conseils pratiques
- 80 % de pratique, 20% de théorie
- Exercices d'application
- Un mémento de stage par participant

Moyens matériels

- Animation à l'aide d'un vidéo projecteur

Evaluation d'atteinte des objectifs

- Evaluation en début de formation à partir d'un cas pratique
- Evaluation en fin de formation sous forme de QCM

Validation

- Attestation de stage

Nombre de stagiaires

- De 4 à 15 stagiaires maximum

Calendrier

- Consultez notre calendrier en interentreprises où contactez-nous

Révélez vos talents



Besoin d'informations complémentaires ?
05.61.54.52.63 ou service.clients@jcm-solutions.fr

