



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

