

DÉVELOPPER L'ESPRIT COMMERCIAL

Durée (en heures)

21

Public concerné

Tout public.

Prérequis

Aucun pré-requis n'est nécessaire pour suivre cette formation, celle-ci est adaptée.

But de la formation

- S'affirmer et répondre aux objections.
- Bâtir une relation contractuelle fondée sur une exigence de coopération.
- Mettre en œuvre des comportements pertinents vis à vis de leurs clients et adopter des réflexes "commerciaux".
- Gérer les situations difficiles, comme les réclamations, et garder sa clairvoyance face aux réactions du client.

Programme

Compréhension des impératifs de la relation client. Mieux me connaître pour mieux comprendre les autres :

- Repère du mode de fonctionnement ;
- Identification de mes points forts et mes points de progression.

Réussite du premier contact avec le client :

- Qu'est-ce que la démarche commerciale? Accueillir, définir les objectifs.

Développer mes aptitudes à communiquer :

- Communication verbale ;
- Écouter et s'exprimer ;
- Création d'un climat de confiance ;

- La communication non verbale ;
- La communication, principales composantes ;
- Ajuster ma communication par le "feed-back" non verbal.

Identification des étapes clés de la démarche commerciale :

- Présentation du produit ou service ;
- Découvrir en sachant recueillir les besoins et attentes / motivations, ...
- Transformation d'un langage technique en langage commercial ;
- Argumentation et mobilisation de l'attention du client ;
- Conclure.

Coordination de mon activité avec le service commercial :

- Parler le même langage ;
- Utilisation de la technicité pour consolider et valider l'argumentation.

Adaptation de mon comportement aux situations difficiles :

- Identification des objections : leur signification, comment les traiter ;
- Gestion des situations de tensions : réclamations, insatisfactions, erreurs, etc...

Savoir conclure :

- Quand et comment conclure ;
- Génération d'un climat relationnel de sécurité ;
- Définir les stratégies de prise de décision ;
- Inscrire la démarche commerciale dans le temps et développer une relation de partenariat.

Méthodes pédagogiques

L'apprenant suivra cette formation avec un(e) formateur/formatrice en face à face pédagogique ou en petit groupe tous les jours de la semaine du lundi au samedi. Les heures pourront être modulables avec le ou la stagiaire. Le formateur et l'apprenant pourront s'ils le souhaitent, appliquer la formation sur le terrain, dans le principe pédagogique de la « formation-action ». STRAFORMATION décline cependant toute responsabilité en cas d'accident ayant lieu en dehors de leurs locaux. Les moyens pédagogiques utilisés seront les supports écrits mentionnés en annexe. La formation sera dispensée en inter, dans nos locaux équipés d'ordinateur connecté en réseau avec possibilité de faire des exercices en ligne sur internet et d'aborder les thèmes souhaités par la stagiaire avec des situations concrètes. La formation pourra avoir lieu au sein de l'entreprise cliente si cela leur est préférable.

Moyens pédagogiques

Le formateur adaptera le contenu pédagogique aux besoins de l'apprenant.

Fin de la formation

Une attestation de fin de formation sera délivrée à l'apprenant à l'issue du stage, dans laquelle il sera indiqué l'intitulé de la formation, la nature, la durée de l'action ainsi que les objectifs atteints.