

VENTE ET RELATION CLIENT POUR NON-COMMERCIAUX


2 jours

LES FONDAMENTAUX DE LA VENTE

PROGRAMME DE LA FORMATION

DÉCOUVRIR LES COMPOSANTES DE LA RELATION CLIENT

- › Identifier les différents profils de la clientèle commerciale
- Cas pratique : découvrir les attentes et les besoins du client
- › Développer une communication positive et éviter les pièges
- Cas pratique : rassurez votre client !
- › Instaurer une relation de confiance

PROPOSER UNE QUALITÉ DE SERVICE DANS LA RELATION CLIENT

- › Qualifier les aptitudes et postures d'une bonne relation client
- Jeu : Mastermind : optimisez votre qualité de service !

RÉUSSIR LES ÉTAPES DE LA VENTE

- › Identifier les sept étapes du plan de vente
- › Assurer la préparation de son entretien de vente (Objectifs et informations à recueillir)
- Cas pratique : préparer votre rendez-vous
- › Réussir sa phase d'accueil : comment impacter dès les premiers instants !
 - réussir son pitch de présentation
 - poser les objectifs de l'entretien de vente
- › Découvrir les besoins des clients / prospects
 - utiliser l'art des questions ouvertes
- Jeux de rôle : s'entraîner à découvrir les besoins des clients / prospects et présenter les objectifs de l'entretien
 - questionner et écouter
 - reformuler "orienté besoins du clients"
- Cas pratique : reformuler l'ensemble des besoins identifiés
- › Argumenter "centré client"
 - les composantes d'une argumentation réussie
 - présenter efficacement son offre et bien l'argumenter
 - percevoir les réactions, les freins et les signaux d'achats
 - présenter les avantages et bénéfices de son produit ou offre
- Jeux de rôles : s'entraîner à réussir son argumentation
 - › Traiter les objections avec efficacité
 - identifier les faiblesses de son offre et rédiger les contre argumentations
 - questionner pour garder le lead
- Jeu : la bataille des objections
 - › Négocier l'offre tarifaire
 - identifier les arguments de négociation
- Cas pratique : lister tous les arguments pour négocier !
- › Conclure la vente et assurer une relation "gagnant - gagnant"
- Jeux de rôles : s'entraîner à conclure la vente
 - › S'assurer de la satisfaction client !

OBJECTIFS

Adopter les postures et attitudes d'une bonne relation client.
Distinguer les différentes étapes de la vente.
Communiquer efficacement.
Instaurer un climat de confiance.

LES PLUS DE CETTE FORMATION

Une formation pratico-pratique, opérationnelle vous permettant de l'appliquer dès le retour sur le terrain. Des exercices pratiques et des jeux de rôle pour favoriser les échanges et s'assurer de la validation des acquis.

PUBLIC ET PRÉREQUIS

Non commerciaux souhaitant s'initier à la relation client ou toute personne débutant dans une relation vente.
Aucun niveau de connaissances préalables est requis.

MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES, ENCADREMENT

Un questionnaire sur les attentes des participants est adressé 15 jours avant le début de la formation. Les méthodes pédagogiques incluent des apports théoriques et pratiques, un travail sur des cas concrets et des exemples d'application. Un support pédagogique est remis à chaque participant, et un accès personnel en ligne permet d'accéder à des e-ressources à l'issue de la formation. Nos consultants sont sélectionnés pour leur expertise métier, leurs compétences pédagogiques et leurs expériences professionnelles.

SUIVI ET ÉVALUATION

Feuille d'émargement et attestation de fin de formation.
Évaluation à chaud et à froid.

TARIFS

1 550 € HT - Réf : MPC-VREC

Validité : 30 juin 2024

PROCHAINES SESSIONS

Formation à distance :
les 20 et 21 juin 2024
les 5 et 6 décembre 2024

Paris Montparnasse :
les 19 et 20 mars 2024
les 17 et 18 octobre 2024

Participant(e)

Mme M. Nom.....
Prénom.....
Fonction.....
E-mail
(obligatoire pour accéder à vos documents personnalisés, avant et après votre formation)
Tél. (ligne directe).....
Tél. mobile (pour infos de dernière minute).....

Merci de nous indiquer si nous devons prévoir des mesures à mettre en œuvre pour les personnes nécessitant des aménagements particuliers :
.....

Formation choisie

Titre.....
Référence.....
Dates.....
Lieu.....
Option proposée pour certaines formations : un accès e-ressources pendant un an, à un tarif très avantageux (remise de 50% sur le prix public).
Merci de préciser votre choix :
 Formation + Accès e-ressources pendant un an * Formation seule

Tarif

Indiquez le tarif HT selon l'option choisie

Entreprise / Établissement

Raison sociale.....
Adresse.....
Code postal | | | | | Ville.....
Téléphone..... Fax.....
N° d'identification (TVA intracommunautaire).....
Code APE / NAF..... N° Siret | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Responsable de l'inscription

Mme M. Nom..... Prénom.....
Service/Fonction.....
Tél. (ligne directe)..... E-mail.....

Facturation/Règlement

FACTURE À ADRESSER À L'ENTREPRISE / L'ÉTABLISSEMENT :

À l'attention de Mme M.
Nom.....
Prénom.....
Service/Fonction.....
E-mail.....
Libellé de la facture.....

Si la facture est à adresser à l'entreprise mais à une autre adresse ou un autre service, merci de préciser

Un numéro de bon de commande interne à votre entreprise doit-il apparaître sur la facture ?

OUI NON

Si OUI, numéro :
GERESO se réserve le droit de facturer une pénalité forfaitaire si le client n'a pas transmis son bon de commande avant le début de la formation

FACTURE À ADRESSER À L'OPCO :

Nom de l'OPCO.....
Numéro de prise en charge.....
Adresse de votre OPCO.....
Code postal | | | | | Ville.....

Si GERESO n'a pas reçu l'accord de prise en charge de l'OPCO le dernier jour de la formation, le client sera facturé de l'intégralité du prix de la formation.

Fait à :	Le :
Signature et cachet de l'Entreprise / l'Établissement, précédés de la mention « bon pour accord » :	
La signature de ce bulletin d'inscription vaut acceptation des conditions générales de vente précisées sur www.gereso.com/cgv/	

Prise en charge (si parcours certifiant) :

CPF Entreprise OPCO