

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

1 585 € HT - Réf : MPC-VREC

Validité : 30 juin 2025

PROCHAINES SESSIONS

Formation à distance :
les 10 et 11 mars 2025
les 27 et 28 novembre 2025

Paris Montparnasse :
les 18 et 19 juin 2025

