



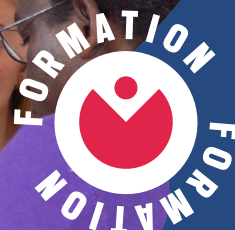
PROGRAMME DE FORMATION

INTRA • INTER • SUR MESURE

ACCUEIL VENTE RELATION CLIENT

L'ART DE LA
VENTE ET DE LA
NÉGOCIATION

3 JOURS



Prérequis : Maîtrise de la langue française (lu, écrit, parlé) et des quatre opérations de calcul

Objectifs : optimiser le process de vente auprès des professionnels comme des particuliers

Aptitudes : susciter l'intérêt, écouter, comprendre les besoins des clients pour réussir son entretien de vente avec des particuliers et des professionnels

Compétences : comprendre et optimiser sa posture, connaître et classer sa cible, entrer en relation avec un prospect ou client, préparer un rendez-vous client, déterminer les besoins, argumenter, maîtriser la relation client

Durée : 3 jours, soit 21 heures

Délai d'accès : 72 heures

Tarifs : sur devis (conditions générales de vente accessibles sur notre site internet : www.formationccilandes.fr)

Méthodes mobilisées : support de cours, échanges, tours de table, ludopédagogie, mises en situation

Modalités d'évaluation : QCM et entretien oral au cours et à la fin de l'action de formation

Accessibilité : locaux accessibles aux Personnes à Mobilité Réduite



CCI LANDES

www.formationccilandes.fr

PROGRAMME INDICATIF



THÈME 1 : COMPRENDRE ET OPTIMISER SA POSTURE

- Identifier les bases de la vente
- Comprendre les attentes des clients
- Susciter l'intérêt et analyser le parcours d'achat

THÈME 2 : CONNAÎTRE ET CLASSIFIER SA CIBLE

- Le fichier clients
- Classifier prospects et clients - La typologie client - Outils et supports - Réception ou visite client

THÈME 3 : ENTRER EN RELATION AVEC UN PROSPECT OU CLIENT

- Les bases de la prise de RDV téléphonique
- Préparer le pitch d'accroche en adéquation avec l'objet de son appel

THÈME 4 : PRÉPARER UN RENDEZ-VOUS CLIENT

- Définir l'objectif de sa négociation
- Analyser et adopter les outils de présentation de ses produits et services
- Thème 3 : mise en application
- Préparer le pitch d'accroche en adéquation avec l'objet de son appel

THÈME 5 : LA DÉCOUVERTE DES BESOINS

- Découvrir les besoins du client
- Cerner les motivations d'achat
- Profiler le prospect/client

THÈME 6 : L'ARGUMENTATION ET LE TRAITEMENT DES OBJECTIONS

- Elaborer un argumentaire ciblé, structuré et pertinent selon le profil du client
- Comment convaincre à partir des caractéristiques de mon produit/service
- Comprendre les origines et les raisons de l'objection - Faire face à l'objection prix
- Retirer les freins à la décision d'achat

PROGRAMME INDICATIF



THÈME 7 : LA CONCLUSION ET LA CONSOLIDATION

- Analyser les signes, le moment et comment conclure
- Consolider la vente

THÈME 8 : MISE EN APPLICATION, SESSION INTERACTIVE

THÈME 9 : MAÎTRISER LA RELATION CLIENT

- Rédiger et suivre les devis
- Comprendre ce qu'est « l'expérience client »
- Comment Traiter une réclamation

THÈME 10 : MISE EN APPLICATION, SESSION INTERACTIVE

THÈME 11 : ÉVALUATION



Pour plus d'informations :
formationccilandes.fr
05 58 05 44 81

