

RELATION CLIENT & VENTE

OPTIMISER L'ACCUEIL ET LA RELATION CLIENT

Mieux connaître les attentes des clients pour mieux les accueillir et les conseiller

V12-R



A distance
avec un formateur

Durée	Modalités	Tarif	Indicateurs
12 heures 6 modules de 2 heures	Formation à distance avec un formateur Session de 1 à 4 stagiaires maximum	Formation inter 1800€ H.T./Stagiaire⁽¹⁾ Formation intra: nous consulter	 4.6/5 (30 avis) ⁽²⁾ MAJ le 12/12/2022

COMPETENCES CIBLES

Découvrir ou approfondir ses connaissances pour ...



Savoir acquérir un comportement professionnel dans la relation client



Savoir Comprendre les clients et identifier leurs véritables attentes



Savoir anticiper et gérer les situations conflictuelles



Savoir mesurer l'impact économique de la relation client



Savoir découvrir les motivations d'achat et argumenter avec méthode



Savoir répondre aux objections des clients et conclure une vente

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION



Public

A tous les collaborateurs en relation avec le client dans un point de vente



Les prérequis de la formation

Aucun prérequis n'est nécessaire pour participer à cette formation

PROGRAMME



ACQUÉRIR UN COMPORTEMENT PROFESSIONNEL DANS LA RELATION CLIENT

Connaître les prérequis de la relation client en termes de comportement professionnel

- Prendre conscience des nouveaux comportements d'achats des clients
- Comprendre l'impact des perceptions des clients sur la qualité de son comportement professionnel
- Adopter les bases d'un comportement professionnel pour mieux vivre la relation client



Validation au travers de mises en situation :

S'entraîner à évaluer la qualité de son comportement professionnel dans la relation client dans le cadre de son contexte de travail



COMPRENDRE LES CLIENTS ET IDENTIFIER LEURS VÉRITABLES ATTENTES

Acquérir des bases de communication pour mieux comprendre les clients

- Avoir une définition commune de la vente
- Appliquer cette définition dans son contexte de travail par la recherche des véritables attentes
- Apprendre à appliquer le « questionnement professionnel » avec les clients



Validation au travers de mises en situation :

S'entraîner à rechercher les véritables attentes des clients dans le cadre du contexte de travail des apprenants



ANTICIPER ET GÉRER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

Rendre les collaborateurs autonomes par ses méthodes de management et de contrôle

- Prendre conscience des enjeux du comportement professionnel dans les situations conflictuelles
- Apprendre à repérer les « situations à risques » pour mieux les anticiper
- Apprendre à gérer des situations conflictuelles avec professionnalisme
- Savoir identifier le cadre et les limites d'une relation commerciale pour mieux vivre les conflits



Validation au travers de mises en situation :

S'entraîner à appliquer les 4 étapes de la gestion des conflits

4

MESURER L'IMPACT ÉCONOMIQUE DE LA RELATION CLIENT

Comprendre les enjeux économiques de la relation client pour l'entreprise

- Mieux identifier les nouvelles exigences des consommateurs en termes de relation client
- Mesurer l'impact de la relation client sur les performances de l'entreprise
- Comprendre et mesurer les principaux indicateurs de performances d'une entreprise
- Mieux comprendre son rôle économique par l'application d'un comportement professionnel constant



Validation au travers de mises en situation :

S'entraîner à mesurer l'impact économique de la relation client dans son activité commerciale

5

DÉCOUVRIR LES MOTIVATIONS D'ACHAT ET ARGUMENTER AVEC MÉTHODE

Acquérir des techniques de base pour mener à bien une vente

- Connaitre les 5 principales étapes d'une vente
- Apprendre à réussir la prise en contact dans le cadre de la stratégie commerciale de l'entreprise
- Savoir créer du lien avec les clients en identifiant leurs principales motivations d'achat
- Savoir argumenter avec méthode pour gagner en efficacité et en professionnalisme



Validation au travers de mises en situation :

S'entraîner à réussir les 3 premières étapes d'une vente dans le cadre de son activité commerciale

6

RÉPONDRE AUX OBJECTIONS DES CLIENTS ET CONCLURE UNE VENTE

Véhiculer un comportement professionnel par la qualité de ses techniques de vente






- Identifier les principales objections des clients dans son contexte de travail
- Mieux comprendre les objections des clients pour y répondre avec méthode
- Savoir conclure une vente en fonction des différentes situations de vente
- Apprendre à valoriser un achat et à réussir la prise de congés en toutes circonstances



Validation au travers de mises en situation :

S'entraîner à réussir les 2 dernières étapes d'une vente dans le cadre de son activité commerciale

ORGANISATION

	Méthodes d'animation	Formation en temps réel avec un formateur Exercices pratiques sur des cas concrets, démonstration et interaction permanente, partage de documents. 1 support de formation stagiaire remis à l'issu de chaque module
	Modalités d'évaluation	Avant la formation : Test de positionnement, Entretien de découverte interactif, Recueil des attentes et des situations insatisfaisantes, Pendant la formation : Exercice et mise en situation sur les compétences des participants, Questionnaire ou quizz d'évaluation par module En fin de formation : Questionnaire post-formation
	Conditions de réalisation	Un ordinateur équipé d'une connexion internet, d'un système audio et d'une webcam. Une ligne téléphonique fixe ou portable.
	Planification de la formation	Toutes nos formations sont planifiées avec l'entreprise, dans le trimestre qui suit la validation de votre inscription.
	Accessibilité aux personnes en situation de handicap	Afin d'organiser dans les meilleures conditions la formation et de nous assurer que les moyens de la prestation de formation peuvent être adaptés à vos besoins spécifiques, vous pouvez nous contacter au 03 80 53 94 15 ou par mail à service.formation@cmv-formationconseil.com

- (1) Les tarifs affichés correspondent au prix hors taxes par stagiaire pour des formations en inter-entreprise hors frais annexe (Abonnement, pause, repas, hôtel, ...). La T.V.A. applicable est de 20%. Pour les formations en intra, veuillez nous contacter.
- (2) Note calculée sur l'ensemble des retours clients pour cette formation au cours des 12 derniers mois. Mise à jour tous les 3 mois.



Afin de répondre à vos questions, d'établir un devis ou de réaliser une inscription, contactez-nous au 03 80 53 94 15 ou par mail service.formation@cmv-formationconseil.com

Générée le 12/12/22