



Relation Client - Un enjeu clé pour développer ses ventes

Vous souhaitez accroître votre chiffre d'affaires et augmenter la fidélisation client ? Cette formation vous permettra de mieux comprendre les besoins des clients et d'acquérir toutes les compétences nécessaires pour faciliter le placement de produits / services tout en favorisant la satisfaction client.



Informations générales

Durée : 7,00 heures

Profils des stagiaires : Vendeur, Toutes personnes souhaitant approfondir ses connaissances en vente et relation client

Nombre de participants par session : 6 maximum

Pré-requis : Mettre à disposition de l'intervenant les différents produits/services ciblés par la formation.



Objectifs pédagogiques

A la fin de la formation, l'apprenant sera capable de : Acquérir une posture et un discours adapté en fonction des clients pour développer les ventes et la satisfaction client ; Maîtriser les techniques de vente de produits.



Contenu de la formation & Aptitudes développées

L'importance du premier contact :

- Les enjeux d'une prise de contact parfaite ;
- Adopter les bonnes techniques comportementales en fonction de son interlocuteur : Savoir définir le profil d'un client (DISC) ; Comment adapter son discours en fonction du profil DISC ;
- Training : Identifier son profil et identifier les actions pouvant améliorer une relation client.

Découvrir les besoins et les motivations d'achat, identifier les freins, reformuler les besoins :

- Les enjeux de la phase de découverte ;
- Les techniques d'un entretien de découverte ;
- Les 3 étapes du besoin : latent, exprimé, satisfait ;
- Les motivations d'achat (méthode "SONCAS") ;
- L'écoute active et l'écoute passive (l'empathie) ;
- Training : Mener un entretien de découverte client.

Présentation et conseil adapté pour dynamiser ses ventes :

- Savoir présenter son produit : Caractéristiques, Avantages, Bénéfices client et Preuves ;
- Être dans une relation gagnant-gagnant ;
- Savoir lever des objections (les différentes catégories d'objections, la posture,...) ;
- Training : Présenter et conseiller sur le choix d'un produit/service en fonction des besoins du client.



Organisation de la formation



Équipe pédagogique

Nos intervenants sont des experts dans les domaines du commerce. Leurs expériences professionnelles (Directeur de magasin, commercial, Responsable commercial) font d'eux des formateurs passionnés et terrain qui vous apporteront des compétences par leur partage d'expériences mais également au travers de jeux de rôle en situation réelle de travail. Le responsable pédagogique de L'ORGANISME DE FORMATION s'assurera de la bonne organisation et du bon déroulé



pédagogique de la formation et peut être contacté à tout moment par le client, stagiaire ou intervenant pour répondre à vos besoins.

Accessibilité

L'ORGANISME DE FORMATION s'engage à tout mettre en œuvre pour permettre l'accessibilité de cette formation à tous. Pour accompagner au mieux les Personnes en Situation de Handicap, nous vous remercions de vous rapprocher de notre Référent Handicap pour étudier avec vous les conditions d'adaptations de la formation.

Moyens pédagogiques & techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation ;
- L'intervenant utilisera son PC et son vidéo projecteur, si besoin ;
- Pour les formations en intra : utilisation du matériel et des spécificités des locaux pour réaliser les mises en situation ;
- Un support dématérialisé est remis au stagiaire selon les besoins.
- Modalités pédagogiques : Démonstrative, pédagogie inversée et interrogative. Ces modalités peuvent être adaptées le jour de la formation en fonction des besoins des stagiaires et du formateur.

Suivi & évaluation des résultats

- Une feuille de présence émarginée par les stagiaires
- Des questions écrites sous forme de QCM en début et en fin de formation afin d'évaluer le niveau des acquis sur la thématique ;
- Une évaluation en cours de formation peut se réaliser de différentes manières selon le contenu de la formation : mises en situation, quiz, exercice pratique ;
- Une évaluation de la satisfaction à chaud de chaque stagiaire est réalisée en fin de formation ;
- Une attestation de suivi de formation sera adressée aux participants.

Délai d'accès

Le délai d'inscription à la formation est au minimum de **2 semaines** avant la date de réalisation.

Modalités d'évaluation & Indicateurs qualité

La formation est sanctionnée par : Remise d'un Certificat de réalisation aux stagiaires. Il est possible de poursuivre cette formation avec d'autres modules.

Modalités d'évaluation : Évaluation des acquis tout au long de la formation et QCM sur les connaissances acquises en fin de formation.

Indicateurs Qualité : Note de la formation : / 10