

Développez votre état d'esprit commercial

Réf : CONOCO

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Maîtriser les fondamentaux de l'approche commerciale.
Renforcer son efficacité auprès des clients
Favoriser la collaboration avec les services commerciaux.



2 jours soit 14h



Voir calendrier



650 €HT / participant



Public / Prérequis

Toute personne susceptible d'être en contact avec des clients.

PROGRAMME

Parler le langage des clients

Bien connaître la culture de son entreprise
Au-delà des produits et services, qu'achètent vos clients ?
S'intéresser à son interlocuteur est bénéfique pour vous
Reprendre ses termes n'est pas copier, mais respecter
Détecter son interlocuteur : stressé, rationnel, affectif

Ecouter pour être en phase

Rassurez-vous : comprendre n'est pas acquiescer
Se sortir des pièges de la réactivité : la technique des questions
Comment écouter les réclamations sans prendre parti ?

Comment communiquez-vous ?

Tests de communication personnelle : pourquoi communique-t-on mieux avec certaines personnes qu'avec d'autres ?
Une méthode simple pour bien communiquer avec chacun

Suggérer une solution : Etapes et style de reformulation

Quels indices vous faut-il pour bien suggérer ?
Pourquoi comprendre le besoin est plus important que connaître la solution ?
Savoir à quel moment et à quel niveau suggérer efficacement
Les personnalités d'acheteurs : techniques de découverte
Evaluer les contraintes réelles et psychologiques
Le circuit de prise de décision



Méthodes et Moyens
pédagogiques

Apports théoriques et cas pratiques.
Simulations d'entretiens filmées.

Salles équipées : vidéoprojecteur et
paperboard. Chaque stagiaire dispose
d'un support de cours papier ou
électronique et de matériel de prise de
notes.



Validation

Attestation de stage



Profil intervenant

Ancien responsable commercial,
diplômé en commerce / export, expert
en ventes



Suivi et Évaluation
de l'action

Exercices pratiques, quizz pour valider
les acquis, compte rendu de fin de
formation et analyse interne
Questionnaire « évaluation de la
formation » rempli par le stagiaire

La formation est accessible aux personnes à mobilité réduite et toute demande d'adaptation peut être étudiée en amont de la formation en fonction du besoin des personnes. Nous contacter pour plus d'informations



Lieu : Site de Metz : JCD FORMATION - 193 rue Metman - 57070 METZ - 03 87 37 97 70
Site de Pompey : KAPEDIA - 132 Rue Léonard de Vinci - 54340 POMPEY - 03 83 49 80 80

Document mis à jour
le 16/11/2022