Négociation commerciale pour non commerciaux

Public et Objectifs :
Toute personne en relation avec la clientèle et souhaitant :

- Intégrer l'esprit service à l'activité de son métier
- Maitriser les étapes d'un entretien commercial centré sur les besoins et attentes client
- Maîtriser les techniques commerciale relation client au téléphone
- Transformer son expertise métier en argumentation pour ses clients

Prérequis : Aucun

Durée : 1h30 d'entretien individuel + 2 jours en présentiel

Méthodes - Outils pédagogiques – Modalité d'évaluation

- Alternance théorie et mises en situation basées sur des cas concrets apportés par les participants / Alternance de partages en collectif et de temps de réflexion individuelle / Débriefing sur les comportements mis en œuvre : analyse de pratique / Ateliers pour mise en application directe dans les objectifs opérationnels
- Support de cours
- Évaluation des acquis tout au long de la formation par des mises en situations tirées des retours d'expériences des participants

Accessibilité aux personnes handicapées
Pour tout besoin d'adaptation, retrouver le contact de notre référent handicap et les modalités d'accueil sur la page : Infos pratiques/Situation de Handicap

Programme de formation

Optimiser la relation client à toutes les étapes

- **Comprendre les enjeux de la relation client : image, CA, fidélisation**
- **Etablir le diagnostic de ma propre relation client**
- **Identifier les attentes du client, motivations et freins à l'achat**
- **Repérer les différents profils clients**

Créer un climat de confiance avec son client

- **Maitriser les techniques de communication et d'accueil : écoute active, empathie**
- **Personnaliser l'entretien avec son client avec une approche humaine et chaleureuse**
- **Adopter la bonne posture pour répondre efficacement aux besoins du client**
- **Personnaliser ses échanges pour développer une relation unique et privilégiée**
- **Observer, savoir écouter, questionner et savoir reformuler.**
- **Décoder les comportements de son client : posture, gestes, voix, regard, expression du visage.**
- **Connaître son offre et savoir en parler**

Atelier pratique : Entrainements et mises en situations : améliorer son écoute pour apporter les réponses les plus adaptées aux attentes de mes clients

Transformer un appel téléphonique en entretien de vente

- **Gérer les fondamentaux de la relation commerciale**
- **Utiliser les outils de la relation client par téléphone**
- **Adopter une attitude commerciale pour favoriser la confiance**
- **Conduire efficacement son entretien de vente**

Atelier pratique : Jeux de rôle : structurer un échange téléphonique.

Savoir argumenter pour convaincre le client

- **Respecter les différentes étapes d'un entretien de vente**
- **Bâtir son plan de découverte : QQOQCP, 3C, 4S…**
- **Construire son argumentaire commercial : CAP/SONCAS**
- **Préparer ses réponses aux principales objections**

Atelier pratique : Mises en situations : retour d'expériences des participants. Construire son plan d'action pour améliorer sa relation client.

Finaliser son plan d'action

Déterminer ses axes de progrès personnels et les actions à mettre en œuvre
Se fixer ses objectifs et son planning de réalisation