

Négociation commerciale pour non commerciaux

Public et Objectifs :

Toute personne en relation avec la clientèle souhaitant :

- Intégrer l'esprit service à l'activité de son métier
- Maîtriser 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

Durée : 2 jours en présentiel

Méthodes et outils pédagogiques

- Alternance théorie – exercices d'application et mises en situation
- Jeux : jeux de rôle et mises en situation
- Une grande place est donnée à l'échange avec les stagiaires qui sont invités à partager leurs expériences et leurs connaissances dans le but de valoriser les bonnes pratiques qu'ils auraient déjà expérimentées.
- Livret pédagogique individuel composé du support de cours

Programme de formation

JOUR 1

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

- Maîtriser 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

Les apports de la journée : améliorer son écoute pour apporter les réponses les plus adaptées aux attentes de mes clients

JOUR 2

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

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

Les apports de la journée : s'inspirer du retour d'expériences des participants. Construire son plan d'action pour améliorer sa relation client.