

Code session : PFDEV-004

2 jours
soit
14 heures



Public concerné

Tout public

Pré-requis

Pas de pré-requis

Moyens pédagogiques

L'ordinateur du formateur ainsi qu'un vidéoprojecteur serviront de base pour la présentation des différents thèmes abordés.
De nombreux exercices et mises en situation seront également utilisés.

Suivi et évaluation

Les connaissances acquises par le(s) stagiaire(s) seront déterminées à l'aide de fiches d'évaluation.

Objectifs de la formation

Intégrer les bases de la vente et de la négociation
Savoir collaborer efficacement avec tous les services internes de l'entreprise
Perfectionner vos attitudes dans la relation avec les clients en toute circonstance

Contenu de la formation

Qu'est-ce qu'un client, un acheteur ?

Mieux se connaître pour mieux négocier

Test d'auto-diagnostic

Quelles sont vos attitudes face au client ?
Découvrir vos points forts pour les consolider
Identifier vos points d'amélioration pour progresser

Connaître votre entreprise pour mieux en parler

"Nous sommes tous les ambassadeurs de notre entreprise"
Savoir parler positivement de votre entreprise
Bien connaître l'offre de votre entreprise

Savoir questionner le client

L'art de préparer le contact avec le client
L'art de questionner avec précision
L'art de relancer l'entretien avec le client pour mieux le satisfaire

Savoir écouter le client

Développer l'empathie
Créer un climat de confiance
Comment sécuriser le client

Maîtriser les techniques de base dans toute négociation

La méthode SONCAS
La méthode CAB
La technique des 3D

Gérer les situations difficiles

Maîtriser vos émotions sans vous déstabiliser face au client
Évoluer d'une logique "passé = problème" à une logique "futur = solution"

Coopérer avec les autres services de votre entreprise

Passer le relais à tous les services (commercial, administratif...)
Définir "qui fait quoi et comment"
Prévenir le client pour le sécuriser