

OBJECTIFS

Acquérir une attitude commerciale dans la relation avec les clients.

A l'issue du stage, le participant maîtrise :

- ses atouts et ses points d'amélioration
- les caractéristiques de son entreprise
- l'écoute active du client et le questionnement
- l'identification et l'exploitation des différents profils de clients
- la gestion des situations conflictuelles

PROGRAMME

RÉF. CORE

- > Durée : 2 jours
- > Profil participants :
 - Tous collaborateurs sans expérience de la vente et en contact avec la clientèle
- > Pré-requis :
 - Aucun
- > Calendrier 2007 Paris :
 - 11 et 12 octobre
- > Tarif : 700 EUR HT
- > Intra-entreprise : OUI
 - Nous consulter

LES + DE RLT CONSULTING

- > NOS OPTIONS À LA CARTE :
 - COACHING INDIVIDUEL
 - PERSONNALISATION INTRA

> SE CONNAÎTRE POUR PROGRESSER

- découvrir ses points forts et apprendre à capitaliser ses acquis
- définir ses points d'amélioration et les corriger

> CONNAÎTRE SON ENTREPRISE ET SES SERVICES

- maîtriser les atouts de l'entreprise
- connaître l'offre de l'entreprise
- connaître les différents services et interlocuteurs

> SAVOIR QUESTIONNER SON CLIENT

- les différents types de questionnement et leurs objectifs
- garder la maîtrise de l'entretien
- relancer pour obtenir davantage d'informations
- formalisation

> SAVOIR ÉCOUTER SON CLIENT

- éviter les préjugés
- pratiquer l'écoute active
- développer l'empathie
- exploiter les informations

> DÉFINIR LE PROFIL DES CLIENTS ET ADOPTER L'ATTITUDE APPROPRIÉE

- méthode SONCAS
- méthode SABONE
- méthode CAB

> SAVOIR GÉRER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

- contrôler ses propres émotions
- capitaliser sur ses qualités de questionnement et d'écoute
- passer d'une logique de problème à une logique de solution

> SYNTHÈSE

MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

- > Exposé du Formateur à l'aide de diaporamas animés
- > Illustrations par des exemples et des cas concrets
- > Méthodes pédagogiques actives favorisant la construction du savoir faire et du savoir être :
 - études de situations de vente
 - jeux de rôle thématiques menés par le Formateur
 - mises en situation, évaluations et observations par les participants eux-mêmes