



2 jours

PROGRAMME DE FORMATION

En présentiel

À distance

## OPTIMISER LE FACE À FACE CLIENT

### OBJECTIFS DE FORMATION

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Adopter un comportement qui facilite une attitude de conviction et d'influence sur leur clientèle
- Valoriser la négociation par les techniques de vente
- Développer la relation commerciale positive
- Gérer leur temps et leurs priorités

### PARTICIPANTS

- Tous les professionnels de la vente

### PRÉREQUIS

- Exercer la fonction commerciale

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ACTIVES

- Positionnement sur-mesure : questionnaire individuel ou audit préalable en amont de l'action pour une implication et une adaptation totale de la formation
- Méthodes pédagogiques interactives tenant compte des attentes, de l'expérience et du vécu professionnel de chaque participant
- Apports théoriques seront illustrés par des exemples concrets et mis en application au cours de chaque séquence pédagogique par le biais d'exercices pratiques
- Formation axée sur des simulations et des analyses de cas concrets
- Simulations avec enregistrements audio et vidéo pour les auto-évaluations de pratiques
- Utilisation d'outils pédagogiques adaptés selon les objectifs recherchés et le profil des participants
- Support individuel de formation

### ÉVALUATION

- Évaluation formative réalisée par l'intervenant tout au long de la formation afin de mesurer les acquisitions et les progressions
- Évaluation des acquis

### LES PLUS

- PAI : un plan d'actions individuel sera formalisé en fin de formation.
  - Programmes ajustables à vos attentes
  - Accompagnement personnalisé
  - Option démarche qualité :
- SQF – Suivi Qualité Formation : Synthèse détaillée et bilan du formateur.
- Cette formation est accessible à toute personne en situation de handicap, contact référent handicap au 02 43 61 08 47
  - Une expertise<sup>2</sup> de nos formateurs : technique et pédagogie active

### PROGRAMME DE FORMATION

#### 1. Communiquer aisément et s'affirmer dans la relation avec mon client

- Mesurer les répercussions de mon comportement
- Adapter ma communication à chaque étape de l'entretien
- Développer l'écoute active, maîtriser ma communication verbale et non verbale, présenter des arguments convaincants et être force de proposition
- Intégrer les comportements qui développent l'affirmation de soi

#### 2. Mener un entretien de vente

- Identifier les 7 étapes de la vente
- Maîtriser la découverte du client et les besoins exprimés
- Défendre ses intérêts face au client
- Négocier

#### 3. Appliquer les attitudes positives en face-à-face

- L'empathie
- L'écoute active
- L'affirmation de soi

#### 4. Identifier les clés de la fidélisation client

- Laisser une dernière bonne impression
- Être reconnu comme l'expert métier
- Récupérer une situation liée à une réclamation en la transformant en sentiment de satisfaction pour le client
- Le suivi commercial performant
- La satisfaction client

#### 5. Gérer les conflits dans la relation client

- Comprendre la source du conflit
- Gérer ses propres émotions
- Adopter les attitudes adaptées au client

#### 6. Construire sa démarche de progrès

- Les axes de progrès individuels
- Le plan d'actions
- La mise en œuvre du changement de pratique