

La relation client

Public concerné

- Dirigeants, Consultants, Commerciaux, Technico commerciaux, ingénieurs d'affaires, Vendeurs...
- Entreprises désirant dynamiser ses actions de prospection et ses résultats commerciaux.

Objectifs pédagogiques

- Structurer et maîtriser ses entretiens Clients / Prospects
- Mieux défendre ses prix / ses Marges et optimiser le traitement des objections
- Travailler les techniques de conclusion Développer ses qualités personnelles: attitudes et comportement commercial, positionnement, écoute...

Programme : 1/ L'attitude Homme/Femme d'affaires dans la relation commerciale

- L'importance des détails
- L'outil N°1 de la prospection
- Le rôle des perceptions
- La concrétisation des objectifs commerciaux
- L'importance de la préparation
- La force des questions
- La différence entre entendre et écouter
- La communication orale

2/ / La prise de rendez vous au téléphone

- L'appel de prospection
- Le réflexe face aux refus
- L'organisation de la prospection téléphonique
- Passer le barrage des secrétaires
- Le traitement des objections au téléphone
- La communication orale

3/ L'accompagnement individuel (2 heures par participant)

- Lors de rendez-vous individuels de 2h, nous reviendrons sur les points de la formation en soulignant les points forts de chacun mais aussi en travaillant les points d'amélioration.
- Nous aborderons les argumentaires spécifiques et pourrons dans certains cas conduire, en binôme, des entretiens clientèles

La relation client

Les + CHASTEL

- + €
- + Des plans d'action personnalisés
- + Un véritable coaching individuel
- + Formation : 80% d'action, 20 % de théorie
- + Pédagogie interactive Formateur expert en développement commercial
- + Travail personnel actif et concret entre les journées
- + La naissance d'un langage commun compris de tous

Les conditions d'organisation

- Effectif optimal entre 6 et 8 personnes
- Nous consulter pour les tarifs