

Ce programme permet de s'entraîner à mieux "piloter" la relation commerciale, par une approche structurée, souple et adaptée à chaque étape du cycle de vente, en mettant en œuvre les comportements appropriés.

QUELS OBJECTIFS ?

Permettre aux commerciaux et collaborateurs en charge de la relation client de développer la compétitivité nécessaire à leur réussite.

Leur faire découvrir et adopter de nouveaux comportements plus efficaces.

Faciliter l'atteinte de leurs objectifs, par une meilleure préparation et structuration de leurs interventions.

QUEL DÉROULEMENT ?

DÉVELOPPER DES COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES

Les participants à ce séminaire découvrent comment :

- Préparer, conduire et adapter chaque rencontre client de façon à augmenter leurs chances de succès, y compris dans une **situation de vente complexe**.
- Choisir des approches qui produisent de meilleurs résultats commerciaux.
- Développer des relations à **long terme** avec leurs clients.

SATISFAIRE PLEINEMENT LES BESOINS DES CLIENTS

Les participants apprennent à mieux identifier la totalité des besoins des clients, exprimés ou non.

LA DIFFÉRENCE POUR LE CLIENT VIENT DU VENDEUR

La préparation et l'entraînement, à partir de situations réelles vécues, avec des clients ou prospects, apportent à chaque commercial un "plus" directement applicable sur le terrain, pour faire la différence.

Le séminaire leur montre comment repérer, à travers les réactions et comportements de leurs clients, les facteurs qui influencent profondément les décisions d'achat.

Les commerciaux sont ainsi en mesure de mieux s'adapter aux différentes approches de leurs clients, pour construire un relationnel positif et durable. Ceci leur permet de gérer avec la même efficacité tout type d'interlocuteur (**combatif, passif, convivial, pragmatique...**)

S'ENTRAÎNER

L'essentiel des activités sont des exercices pratiques et des entraînements. Les participants développent les techniques et compétences-clés pour préparer et mener les entretiens, développer une communication interactive, traiter complètement les objections et conclure avec succès.

RECEVOIR ET DONNER DU "FEEDBACK"

Les participants bénéficient d'un **retour d'information** de leurs collègues et du consultant, assorti de préconisations pour mieux utiliser les points forts et pour traiter durablement les points faibles de leur comportement commercial.

METTRE EN APPLICATION

Chaque participant dispose de fiches pratiques pour préparer et analyser des situations et gérer des interactions délicates..

COMMENT RÉALISER CE PROGRAMME ?

Ce programme est organisé sur trois journées consécutives.

Si vous souhaitez approfondir la démarche ou personnaliser cette formation à votre entreprise, il vous suffit de nous contacter.

LES PERSONNES EN SITUATION COMMERCIALE PLUS EFFICACES AVEC LEURS CLIENTS