

Les clés de la relation clients

NOUS
CONSULTER
POUR LES
PROCHAINES
DATES ET LIEUX

PROGRAMME
DE FORMATION

www.cime-compences.fr



MANQUE DE
PROSPECTION
EFFICIENTE



DIFFICULTÉ À
CONCLURE UNE
NÉGOCIATION



MÉCONNAISSANCE
DES TECHNIQUES
DE VENTE



SAVOIR BIEN
ARGUMENTER



PROBLÈME
DE FIDÉLISATION



CONSTAT

> La relation client est aujourd'hui un des enjeux stratégiques majeurs pour les entreprises. Dans un contexte toujours plus compétitif, où l'exigence des clients est de plus en plus importante, il est nécessaire pour les entreprises d'établir des relations de confiance, à la fois durables et prospères.



OBJECTIFS



- > Développer les compétences, les techniques d'écoute et de communication pour répondre de façon plus pertinente aux attentes des clients
- > Maîtriser les étapes clés de la relation client en valorisant ses compétences, savoir-faire ainsi que ses capacités d'écoute et de négociation
- > Adapter sa posture commerciale et sa méthode de vente
- > Définir des objectifs selon les priorités
- > Valoriser l'image entreprise auprès des clients



BÉNÉFICES

- > Cette formation vous permettra d'améliorer votre sens de la négociation face à tous types de clients.
- > Elle est axée sur une meilleure connaissance de soi pour être à l'aise devant son client : tenir son prix, utiliser les bonnes armes tactiques, savoir dire non, être l'ambassadeur de son entreprise...
- > En somme, Négocier et Pérenniser son client en restant fidèle à ses valeurs.



UNE FORMATION EN 2 MODULES

MODULE 1 : TECHNIQUES DE VENTE

- > Comprendre les bases de la relation client (outils, média, techniques de vente)
- > Être efficace dans sa prospection téléphonique : décrocher des RDV
- > Développer la Relation clients en face à face : « Ice Breaker » et « Pitch »
- > Comprendre les étapes clés d'un RDV client jusqu'au processus de vente
- > Valoriser ses compétences à l'oral
- > Posséder les armes tactiques de négociation
- > Prendre conscience de l'impact de la communication non verbale (loi de Mehrabian)
- > Vendre en RDV 1, RDV 2, RDV3 ou en One shot



MODULE 2 : ADAPTER SA POSTURE COMMERCIALE ET SA MÉTHODE DE VENTE

- > Comprendre les différentes postures commerciales
- > Développer une écoute active : méthode et exercices
- > Traiter les objections avec la méthode AIR (Accueillir / Interroger / Répondre)
- > Argumenter avec la méthode CAP (Caractéristiques / Avantages / Preuves)
- > Appréhender les différents types d'acheteurs et le SONCAS
- > Conclure son RDV et sa prise de congé
- > Fidéliser son client dans le temps
- > Entretenir son réseau de clients et son portefeuille de prospects



PUBLIC VISÉ

- > Toute personne souhaitant développer ses compétences en matière de relation client



PRÉ-REQUIS

- > Pas de pré-requis

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES ET À MOBILITÉ RÉDUITE

- > Nos agences sont accessibles par tous et notamment aux personnes en situation de handicap

PÉDAGOGIE

- > Exposés suivis d'échanges pratiques à partir de cas concrets des participants
- > Training et jeux interactifs
- > Présentation et appropriation d'outils

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- > Quiz
- > Attestation de formation

LES DE CIME COMPÉTENCES

Cime Compétences met à votre disposition des **équipes pluridisciplinaires** :

- > Experts en organisation et en ressources humaines
- > Une approche pragmatique axée sur ses propres pratiques
- > Des exemples de cas concrets
- > Utilisation de tests psychométriques

