



# Développer et renforcer son action commerciale

## VENTE ET RELATION CLIENT

### DÉVELOPPER ET RENFORCER SON ACTION COMMERCIALE



#### Objectifs

- Adopter une démarche commerciale en lien avec son activité
- Savoir repérer, conseiller et orienter chaque client en fonction de son langage et de ses caractéristiques typologiques
- Défendre les atouts de ses produits et services
- Traiter les objections comme un atout
- Savoir optimiser la relation clientèle

#### Public

Commercial, Vendeur ou Assistante Commerciale en poste ou en devenir



## Programme

- Analyser les besoins et attentes en fonction du domaine d'activité
- Appréhender la communication commerciale
- Créer et développer le lien relationnel avec le client
- Passer de l'objectif de communication à la stratégie
- Franchir avec succès les étapes de la pyramide des 6 C
- Apprendre à reconnaître les 13 profils clients
- Adopter une approche efficace et ciblée
- Mémoriser grâce au jeu des Totems
- Trouver les bons mots pour chaque profil client
- Trouver les bons outils pour chaque activité
- Savoir établir une relation client gagnant/gagnant
- Concourir à la recommandation et à la fidélisation comme objectifs ultimes

### DURÉE & DATES

2 jours soit **14 heures**

Dates, nous consulter.

### COÛT

740 € nets de taxes / pers.

### PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Apports théoriques et échanges, mises en situation, jeux pédagogiques, exercices
- Séances de formation en salle
- Supports de cours fournis aux stagiaires au format papier ou numérique.

### SUIVI ET ÉVALUATION

- Signature de feuilles d'émargement.
- Évaluation sous forme de questions orales ou écrites (QCM), mises en situation.
- Questionnaire de satisfaction.
- Attestation de formation.

### ENCADREMENT

Consultant Formateur en Techniques Commerciales.

### ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES



Pensez à nous prévenir **au moins 2 semaines avant la formation** afin que nous puissions nous adapter, au cas par cas, en collaboration avec notre référent handicap ou tout autre partenaire compétent.

Nos salles sont accessibles aux personnes à mobilité réduite et des places leur sont réservées sur notre parking.

**MODALITÉS D'INSCRIPTION**

**DÉROULEMENT DE LA FORMATION**

**TAUX DE REUSSITE AUX CERTIFICATIONS**

[BESOINS D'INFOS](#)

## **LES AUTRES FORMATIONS : VENTE ET RELATION CLIENT**

**DANS LE MEME DOMAINE**

[ACCUEIL](#)