



Fondamentaux des techniques de vente

MARKETING ET COMMUNICATION

Améliorer la relation client, convaincre et négocier



Objectifs

- Connaître l'importance de la relation client
- Transformer l'appel téléphonique en entretien
- Identifier ses points forts et ses points de vigilance en situation de négociation
- Adopter la bonne posture pour atteindre son objectif tout en préservant la qualité de la relation



- **Préparer ses négociations avec efficacité**
- **Mener ses négociations pour aboutir à une conclusion mutuellement satisfaisante**
- **Mieux gérer les situations de blocage en négociation et sortir des situations tendues**

Public

Dirigeants d'entreprise (salariés ou TNS), conjoints collaborateurs
Toute personne souhaitant améliorer la relation client, convaincre et négocier.

Programme

- La relation client
 - Identifier les parties prenantes de la relation commerciale
 - Comprendre les enjeux de la relation client
 - Comprendre les attentes du client
 - Gestion de la relation client
 - Gestion des réclamations et insatisfactions
 - Maintenir et valoriser le contact après l'intervention
- Convaincre vos futurs clients de vous rencontrer
 - Préparer sa prospection
 - Techniques de communication téléphonique
- Entretien de négociation
 - Négocier, c'est quoi ?
 - La préparation de l'entretien de négociation
 - Les éléments en jeu en négociation
 - Basculer sur la vente
 - Les enjeux de la gestion de situations difficiles
 - Reconnaître les types de clients difficiles, et adapter sa posture en conséquence
 - Résoudre et désamorcer les situations de conflit
 - Tirer des enseignements des situations de conflits

DURÉE & DATES

4 jour soit **28 heures**

- Dates nous consulter

COÛT

1280 € nets de taxes / pers.

PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.



MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Apports théoriques illustrés de cas pratiques, exercices.
- Séances de formation en salle
- Supports de cours fournis aux stagiaires au format 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 Marketing et Développement Commercial

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.

Consultez [notre charte d'accueil](#)

MODALITÉS D'INSCRIPTION

Cliquez [ici](#) pour consulter les modalités d'inscription de **CCI Portes de Normandie**

DÉROULEMENT DE LA FORMATION

Cliquez [ici](#) pour découvrir le déroulement des formations de **CCI Portes de Normandie**.

TAUX DE REUSSITE AUX CERTIFICATIONS

Retrouvez nos certifications professionnelles et les taux de réussite [ici](#)

DANS LE MÊME DOMAINE



DANS LE MÊME DOMAINE

[Les fondamentaux du marketing, exploiter une base de données](#)

[Les fondamentaux des techniques de vente](#)

[La stratégie de communication et sa déclinaison sur le Web](#)

[ACCUEIL](#)