

# Améliorer la relation client grâce à une plus grande confiance en soi - PCC07

**Code produit :** PCC07

**Niveau :** Initiation

**Modalité :** Presentiel

**Durée (en heure) :** 7.0

**Tarif :** 462,00 € HT

**Eligible DDA :** oui

**Public :**

Dirigeants, managers et  
collaborateurs

**Prérequis :**

Aucun

## Objectif

- Se connaître soi-même et connaître les autres
- Avoir confiance en soi pour adapter sa vente au client
- Sensibiliser le client à la solution proposée

## Programme de la formation

1. Connaître les différents profils que nous rencontrons
  - Différents profils de clients : méthode R.I.R.E
  - Connaître les registres émotionnels
  - Adapter son discours en fonction du profil

- Situations de perte de maîtrise de soi
- 2. Comprendre les freins de la confiance en soi
  - Obstacles pour s'affirmer
  - Attitudes inefficaces pour vendre
- 3. Renforcer la confiance en soi pour mieux vendre
  - Composantes de la confiance en soi
  - Transformation des émotions en affirmation de soi
  - Se programmer pour réussir à proposer et vendre plus
  - Oser être soi en développant un savoir être plus directif
  - Bons comportements assertifs
- 4. Découvrir et identifier les besoins du client
  - Obtenir les bonnes informations par un bon questionnement
  - Développer l'écoute active
  - S'adapter au client
  - Reformuler
- 5. Qualités indispensables pour faire du rebond commercial
  - Sensibiliser le client à la solution proposée
  - Mettre en évidence des déficits du client par rapport à ses besoins
  - Proposer une solution (ne pas vendre un produit mais une solution globale)
  - S'assurer que l'accord est réaliste
  - Rappeler les termes de l'accord obtenu
  - Mentionner les avantages pour le client
- 6. Traitement des objections
  - Différentes objections
  - Savoir répondre aux objections de manière positive
- 7. Définir un ou deux axes de progression

Remarque :

A l'issue de la formation, coaching individualisé proposé pour un accompagnement du stagiaire sur son poste de travail

### **Moyens d'évaluation**

- Evaluation des acquis de la formation par le biais de QCM et/ou d'exercices pratiques
- Questionnaire de satisfaction à chaud complété par chacun à l'issue du stage

- Questionnaire d'évaluation à froid complété par chacun entre 2 et 3 mois après le stage

## **Méthodes pédagogiques**

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Mises en situation

AF2A - 64 Rue de Miromesnil, 75008 Paris

Copyright 2024 AF2A. Tous droits réservés.