

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.