

FFIVC2 – Conduite d’entretien en visio

Code produit : FFIVC2

Niveau : Perfectionnement

Modalité : Classe virtuelle

Durée (en heure) : 2.5

Tarif : 0

Eligible DDA : oui

Public :

Commerciaux et cadres commerciaux pouvant avoir recours à la visio dans le cadre de leur relation clientèle

Prérequis :

Aucun

Objectif

- Conduire un entretien client en utilisant les techniques de relation à distance via la visio

Programme de la formation

- Conduite de l'entretien à l'initiative du commercial
 - Focus sur la clé principale : la découverte
 - Questionner avec pertinence / repérer les motivations / reformuler
 - Méthode CAP pour renforcer la proposition
 - Conclusion / prise de congé / SAV
- Conduite d'entretien à l'initiative du client
 - Ses motifs, ses objectifs
 - Focus sur la clé principale : la découverte
 - Questionner avec pertinence / valoriser / repérer les motivations / reformuler
 - Prise de congé et SAV de la visio

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

- Ateliers de réflexion interactive afin d'élaborer un scénario type et mises en situation en direct sur certains aspects
- Exposés à partir d'un diaporama
- Réalisation de cas pratiques
- Echanges d'expériences



AF2A - 64 Rue de Miromesnil, 75008 Paris

Copyright 2022 AF2A. Tous droits réservés.