

Offre globale et découverte client - CVCC02

Code produit : CVCC02

Tarif : 154,00 € HT

Niveau : Initiation

Eligible DDA : oui

Modalité : Classe virtuelle

Public :

Durée (en heure) : 2.33

Dirigeants, managers et collaborateurs

Prérequis :

Aucun

Objectif

Assimiler les différentes étapes de la découverte client pour être en capacité de proposer une offre globale

Programme de la formation

1. S'approprier la phase d'accueil
 - Importance de cette étape pour une approche globale
 - Objectifs à atteindre en quelques secondes
2. Détecter les motivations du client
 - Motivations explicites
 - Motivations implicites
 - Approche globale de ses besoins

3. Reformuler

- Identifier les différents types de reformulation
- Pratiquer l'écoute active

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
- Réalisation d'exercices et de cas pratiques
- Échanges d'expériences

AF2A - 64 Rue de Miromesnil, 75008 Paris

Copyright 2024 AF2A. Tous droits réservés.