

# Relation clientèle pour les non-commerciaux - CCNC

**Code produit :** CCNC

**Niveau :** Initiation

**Modalité :** Presentiel

**Durée (en heure) :** 7.0

**Tarif :** 580,00 € HT

**Eligible DDA :** oui

**Public :** tous les collaborateurs souhaitant s'initier aux techniques commerciales

**Prérequis :**

aucun

## Objectif

- comprendre les enjeux du commercial
- adopter la posture de commercial

## Programme de la formation

### 1. Démystifions le concept de "commercial"

- Un client c'est quoi ?
- Ses attentes et besoins
- Ses motivations

### 2. Valeur ajoutée de la relation clientèle

- Savoirs être
- Savoirs faire

- Autodiagnostic : mes qualités relationnelles
- Rappels sur les fondamentaux de la communication
- Réussir son premier contact : comment et pourquoi valoriser mon entreprise et mon conseil

### 3. Etapes clés d'un entretien de clientèle réussi

- Etapes
- Focus sur la clé principale : la découverte
- Questionner avec pertinence
- Repérer les motivations
- Valoriser les bénéfices client : méthode CAP
- Bons mots pour "accrocher"
- Reformulation

### 4. Conseiller et convaincre le client

- Formuler sa proposition
- Argumenter avec la méthode CAP
- Traiter les objections
- Aider le client dans sa décision
- S'adapter dans les contextes délicats : réclamation, sinistre

## **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**

- Réalisation de cas pratiques
- Exposés à partir d'un diaporama
- Jeux de rôles

- Ateliers de réflexion interactifs
- Mises en situation

AF2A - 64 Rue de Miromesnil, 75008 Paris

Copyright 2024 AF2A. Tous droits réservés.