



OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

Comprendre le marché concurrentiel ; Détecter la concurrence ; Se préparer et créer les arguments ; Savoir accueillir et appeler un client dans le cadre de sa mission ; Développer un comportement favorable ; Valoriser son image et son savoir-faire.

OBJECTIFS OPERATIONNELS :

A la fin de la formation, l'apprenant sera capable de se démarquer de ses concurrents.

PROGRAMME DETAILLE

Elaborer son diagnostic :

- Cerner les différents environnements à analyser,
- Produire son diagnostic externe.

Valider ses domaines d'activités stratégiques (DAS) :

- Ses segments stratégiques et le ciblage,
- Ses produits et services phares,
- Ses principaux atouts concurrentiels,
- Etablir et poser ses objectifs,
- Etablir son plan d'action commercial,
- Etablir son plan de communication,
- Connaître les principes de base de la communication,
- Maîtriser les attitudes à adopter face au client,
- Identifier les compétences et les aptitudes relationnelles nécessaires pour fidéliser les clients,
- Maîtriser les enjeux de la Relation Client,
- Se préparer avant le contact client,
- Identifier les profils types de ses clients et les différentes personnalités,
- Comprendre leurs motivations,
- Valoriser son image et celle de son entreprise dans tous les contacts clients,
- Personnaliser le contact pour créer un climat de confiance,
- Travailler ses entretiens de vente,
- Présenter son entreprise.

Questionner le client : questions ouvertes et fermées.

Ecouter activement et sécuriser le client.

Prendre en compte les attentes et proposer des solutions concrètes.

Argumenter efficacement et convaincre le client.

Donner de la valeur à sa proposition.

Valoriser son offre au sens large.

S'attacher à communiquer sur les bénéfices client.

Adopter un comportement "apporteur de solutions"



METHODES ET MOYENS :

- Formation intuitive et interactive,
- Progression individuelle, paliers,
- Questions/Réponses/Echanges,
- Nombreux exemples et exercices,
- Sensibilisation à l'exploitation en entreprise.

Un espace en ligne est ouvert au stagiaire à l'issue de sa formation. Il y retrouve des supports de cours et des exercices.



DUREE :

3 journées de 6 heures (18 heures)



POUR QUI ?

Employé (es) d'un service commercial ou personne qui souhaite compléter ou approfondir ses connaissances.



ENTREE EN FORMATION ET PREREQUIS :

Pas de prérequis pour cette formation.

Personnes en situation de handicap : nous contacter en amont



TARIFS :

- Groupe* :
960 euros HT/personne ⁽¹⁾
*De 5 à 8 personnes
- Individuel ou sur mesure :
Nous consulter ⁽¹⁾
- Classe virtuelle :
Nous consulter ⁽¹⁾
⁽¹⁾ Possibilité de financement (voir page dédiée)

Code Formation : GCC-ALF-3JP -2023-002 MAJ 22/05/2023

Renseignement et inscription :

06 60 10 14 99

celine.vernet@reactivgest.fr

www.reactivgest.fr

