

Booster l'impact de ses rendez-vous clients

PUBLIE VISE PAR LA FORMATION

Collaborateurs ayant à communiquer de manière régulière ou ponctuelle avec des clients et/ou destinés à l'être.

PRE-REQUIS

Il n'y a pas de prérequis impératifs pour bénéficier de cette formation, cependant l'intérêt de celle-ci se révélera effectif pour les personnes ayant à communiquer avec des clients et/ou destinées à l'être.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Développer les compétences de ses équipes de commerciaux

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Identifier son profil de vendeur pour s'approprier les 4 étapes d'un rendez-vous client

Réussir sa prise de contact

Acquérir 3 outils pour mieux connaître et identifier les besoins de son client

Maitriser les 3 étapes de la conclusion d'entretien

CONTENU DE LA FORMATION

Identifier son profil de vendeur pour s'approprier les 4 étapes d'un rendez-vous client

Le carré magique

Les profils de vendeurs : le preneur d'ordre, le mercenaire, le gentil, le technicien, le vendeur conseil

Les 4C : Contact | Connaître | Convaincre | Clôture

Réussir sa prise de contact

La règle des 4x20

Le verbal / non verbal

Le cadrage

Acquérir 3 outils pour mieux connaître et identifier les besoins de son client

La méthode BEBEDC pour préparer son RDV

Les différents types de question à poser

S'approprier 3 outils pour convaincre son client

La gestion des objections : l'ART de gérer les objections, la méthode AIDA

Co-construire le plan d'actions

Savoir dire les choses avec assertivité

Maitriser les 3 étapes de la conclusion d'entretien

Détecter les signaux d'accord

Verrouiller l'entretien et inciter à l'action (la gestion des silences)

Engager l'interlocuteur

Le CRM

MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES

La formation est centrée sur la pratique.

Les participants sont amenés à réaliser des jeux pédagogiques afin de les amener à trouver par eux-mêmes les apports théoriques. Jeux de rôles s'appuyant de situation réelles et vécues sur le terrain. Apports du formateur

Fiches pratiques d'animation d'ateliers collaboratifs à distance

Utilisation de quizz en fin de journée pour consolider les connaissances.

ÉVALUATION DE LA FORMATION

Une évaluation à chaud sera réalisée pour mesurer la satisfaction des participants.

Le suivi de l'acquisition et / ou de l'amélioration des compétences sera effectuée par le formateur à l'issue de chaque séquence (quizz, production à réaliser).

Des quizz interactifs seront organisés pendant la formation pour renforcer l'ancrage et la mémorisation.

Une évaluation à froid sera réalisée à M+3 pour identifier les impacts opérationnels de la formation.

QUALITÉ DU OU DES FORMATEURS

Cindy SPATH

Diplômée de l'ESC Marseille (Kedge Business School)

Diplômée des Cours Florent

Experte en management / conseil / formation depuis 2002

Profil complet : <https://www.linkedin.com/in/cindyspath/>

DURÉE DE LA FORMATION

1,25 jours de formation soit 7 h + 2 h en individuel en distanciel

Formation intra-entreprise & sur-mesure en présentiel pouvant s'organiser en distanciel

Planification et calendrier à définir avec l'entreprise

TARIF

Le tarif est défini avec l'entreprise en fonction de l'offre finalisée

APPRECIATION DE LA FORMATION

Les participants à nos formations en Relation Client déclarent que les objectifs pédagogiques* sont atteints à 91,71 % depuis 2019 et 92,9 % en 2024.

*Nous vous indiquons le critère « atteinte des objectifs » représentant les effets de nos formations depuis le 20 juin 2019 et depuis le 1er janvier 2024. Nous communiquons une appréciation plus détaillée de nos indicateurs de satisfaction à la demande des clients.

NB :

- Le déroulé de programme est indicatif ; il sera adapté en fonction des groupes et de leurs hétérogénéités.
- Le label Qualiopi certifie l'organisme de formation. Le programme de formation ne fait pas l'objet d'une certification quelconque ou particulière.
- Pour toutes questions traitant de l'égalité des chances, du handicap et de l'ingénierie pédagogique, veuillez contacter : cindy@kasoo.fr

