

Formation Relation Clients

OBJECTIFS

Cette formation relation clients va vous permettre :
Acquérir de nouveaux outils de communication afin d'améliorer la relation client
Convaincre, fidéliser et Négocier
Mettre en œuvre son efficacité relationnelle et des techniques de vente appropriées.

CONTENU

Identifier les composantes d'un entretien commercial,
Savoir argumenter de façon équilibrée à partir des motivations de son client,
S'approprier les techniques efficaces de l'écoute active et clarifier les champs d'investigation,
Savoir questionner pour perfectionner la connaissance du client,
S'entraîner à la conduite efficace d'un entretien commercial,
Préparer ses entretiens commerciaux,
Déterminer des objectifs pour pouvoir mesurer sa performance commerciale,
Identifier l'impact de la communication non-verbale,
Favoriser les attitudes de la communication efficaces pendant l'entretien de vente,
Savoir convaincre le client en étant convaincu soi-même,
Savoir être persuasif,
S'appuyer sur le point de vue de l'interlocuteur et confronter les différences,
Savoir maintenir une relation gagnant/gagnant dans une situation difficile.

DURÉE

Sur mesure.

DÉROULEMENT

Individuel ou Groupe

PRÉ-REQUIS

Aucun