

Les bases de la relation commerciale

LA VEILLE COMMERCIALE

La grille EMOFF

Les moyens de veille commerciale

Les recherches sur son client/prospect, son produit, son environnement, ses concurrents

LE RÉSEAU

Méthodologie sur la création de son réseau. Les différents réseaux

Entretenir son réseau : les bonnes pratiques

L'adaptation de son style de communication

Les 4 comportements types d'interlocuteurs

LE DIAGNOSTIC CLIENT

La découverte des besoins du client par l'écoute active

Communication non verbale

La reformulation et la hiérarchisation des besoins

Apporter de la valeur, résoudre de nouvelles problématiques clés, se différencier

Les techniques de questionnement, reformulation

Les techniques pour gérer son stress

PROPOSER UNE SOLUTION ORIENTÉE « BÉNÉFICE CLIENT » :

Le processus CAP

L'adaptation au profil de son client. Apprendre à le détecter et s'y adapter

Se vendre, valoriser l'entreprise, le projet

LA PRÉSENTATION DE SON OFFRE

Éléments de conduite de réunion et gestion de son temps de parole

L'affirmation de soi

NÉGOCIER

Les règles de la négociation

Les techniques d'influence

Le traitement des objections

Générer des échanges positifs

FIDÉLISER

L'entretien de la relation client

L'organisation du suivi

La pratique de la recommandation

Le téléphone

RÉFÉRENTS PÉDAGOGIQUES

Nos intervenants sont des spécialistes du domaine visé et sont sélectionnés selon un processus de qualification très rigoureux permettant d'évaluer notamment : leur expérience professionnelle, leurs compétences pédagogiques, leur capacité d'animation, leur personnalité et leur créativité...

OBJECTIFS

Renforcer son expertise commerciale

Accroître sa qualité d'écoute et sa force de conviction

Savoir conduire une négociation

Détecter les opportunités de développer le chiffre d'affaires et la marge, établir

des relations de confiance, fidéliser les clients et gagner en aisance

PRÉ-REQUIS

Avoir une première expérience commerciale

PUBLIC

Commerciaux, ingénieurs d'affaires, toute personne ayant une démarche commerciale

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

AVANT LA FORMATION : IMPLIQUER

Test de positionnement

Recueil des besoins pour préciser les attentes individuelles

PENDANT LA FORMATION : APPLIQUER

Méthodes actives et participatives

Apports théoriques (10%) , mises en

pratique (70%) et échanges (20%)

APRES LA FORMATION : ACCOMPAGNER

Possibilité de contacter le formateur

pendant 2 mois formateur@naxis.fr

RESSOURCES PÉDAGOGIQUES

Support de cours, cas pratiques

ÉVALUATION

Évaluation des compétences

Cas pratiques

Évaluation de la formation

Questionnaire de satisfaction

Bilan du formateur

VALIDATION

Attestation de fin de formation

Attestation de présence

Validation des compétences

MODALITÉS DE SUIVI D'EXÉCUTION

DE LA FORMATION

Le contrôle de l'exécution de la formation est assuré par le formateur

DATES

Voir planning