

Réf : CM018

MAJ : 04/23

Public concerné

Ingénieurs, techniciens, commerciaux, technico-commerciaux et toute personne ayant une démarche commerciale
Effectif : de 1 à 10 personnes

Durée

3 jours – 21 heures

Pré-requis

Aucun

Méthodes pédagogiques

Recueil des attentes des stagiaires
Exposé - Table ronde - Jeux de rôles filmés et analysés

Moyens et techniques pédagogiques

Support pédagogique remis à chaque stagiaire

Lieu

En INTRA : dans vos locaux

Objectifs opérationnels

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en capacité :
- de gérer et optimiser son secteur
- de mener une négociation à son terme
- de développer le chiffre d'affaires de chaque client

Contenu du stage

Les outils de base de l'organisation commerciale

Le fichier clients / prospects
L'organisation des tournées : savoir accroître son temps effectif de vente

L'étude des clients / prospects

La rentabilité du client
L'évaluation du potentiel d'un client ou d'un prospect

La préparation de ses visites

L'objectif de la visite
Les outils de la vente

La relation client / prospect : un dialogue de qualité

Pratiquer l'écoute active
Donner une réponse adaptée
Argumenter en tenant compte des besoins, attentes et motivations du client
Traiter les objections
Savoir conclure
Bien servir son client en sachant dire " non ".

L'après négociation

Anticiper les risques
Traiter efficacement les litiges
Vérifier la satisfaction du client
Préparer la prochaine visite

Dispositif de suivi et d'évaluation

Evaluation en cours d'acquisition qui peut être faite, selon le contenu de la formation, sous forme :
Quiz, exercice pratique, étude de cas, jeux de rôles..
Questionnaire de fin de formation
Evaluation de satisfaction

Profil du formateur

Nos formateurs et consultants sont choisis pour leurs expertises métiers et leurs compétences pédagogiques