



# SE FAIRE CONNAÎTRE ET VENDRE SES PRODUITS

FORMATION COURTE - COMMERCIAL



## DEVENIR EXPERT DE LA RELATION COMMERCIALE

### OBJECTIFS

- Devenir une force de proposition et un partenaire pour votre client
- Anticiper et vaincre les obstacles à la réussite
- Consolider la relation client et fidéliser

Proposer une vente simple ou une prestation ponctuelle, même de qualité, ne suffit plus au client devenu exigeant et vous devez lutter contre une concurrence féroce. Seule une relation durable, bâtie sur la confiance, le conseil et l'écoute vous permet de construire une notoriété solide et garantit un développement sur le long terme.

Cette formation approfondit et professionnalise les compétences commerciales acquises pour monter en gamme la qualité de la relation client.

### PRÉREQUIS

Maîtriser les bases de la relation client  
Ou  
Avoir suivi la formation "Mieux vendre ses produits et prestations"

### PUBLIC

Chef d'entreprise artisanale  
Conjoint collaborateur  
Associé  
Salarié

### DURÉE

2 jours : 14 heures

### INTERVENANT

Formateur Consultant expert en Management de la Relation Client ayant une grande connaissance du milieu de l'artisanat

### DATES ET LIEUX

CMA Schiltigheim :  
CMA Mulhouse : 18 et 25 mai 2018

### TARIF

420 €  
Se renseigner sur les possibilités de prise en charge auprès de nos conseillères en formation

### CONTACTS

Conseillères en formation :

#### → BAS-RHIN

Angélique DIEUAIDE  
03 88 19 79 18  
infofc67@cm-alsace.fr

#### → HAUT-RHIN

Agnès LUSTENBERGER  
03 89 20 84 55  
infofc68@cm-alsace.fr





## DEVENIR EXPERT DE LA RELATION COMMERCIALE



SE FAIRE CONNAÎTRE  
ET VENDRE SES PRODUITS

### PROGRAMME

---

#### JOUR 1

##### 1. PERSUADER : augmenter la quantité et la qualité des ventes :

- travailler sa confiance en soi et son assertivité
- maîtriser les différentes spécificités de la vente face :
  - aux particuliers
  - aux professionnels
  - à la distribution
- élever son offre au niveau d'une solution globale ou un partenariat

#### JOUR 2

##### 2. INFLUENCER : anticiper et lever les freins à la réussite de la négociation :

- anticiper la mise en concurrence
- repérer ses points faibles pour préparer ses réponses aux objections
- maîtriser l'objection prix et les conditions de remise pour défendre votre marge

##### 3. FIDÉLISER : augmenter votre chiffre d'affaires grâce à une stratégie de fidélisation :

- assurer le suivi de la réalisation du contrat
- entretenir la relation client et repérer la détérioration de la relation client
- transformer le SAV en outil de fidélisation et de développement de votre chiffre d'affaires



### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

---

Formation en présentiel

Test "profil du négociateur"

Personnalisation de chaque outil de négociation avec les produits/services de son entreprise

Mises en situations réelles de ses propres outils grâce aux jeux de rôles : vendeur, client, observateur (avec grille fournie), filmés (si autorisation des participants) et débriefés

Critique constructive des outils et des méthodes par le groupe et l'intervenant

### ÉVALUATION

---

Évaluation formative tout au long de la formation

Remise d'une attestation individuelle de formation

Questionnaire de satisfaction en fin de stage