



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