

20. RELATION CLIENT & PERFORMANCE COMMERCIALE



SURMONTER LES OBJECTIONS

Cette formation dynamique "Surmonter les objections" vise à renforcer vos compétences en communication, à anticiper et traiter efficacement les objections clients, ainsi qu'à conclure avec succès vos ventes en identifiant les signaux d'achat. Un programme essentiel pour maximiser votre impact commercial.

Objectifs pédagogiques

- Maîtriser les techniques pour anticiper et surmonter les objections clients.
- Développer des compétences en communication pour renforcer la crédibilité.
- Acquérir des outils pour traiter efficacement les réclamations des clients.
- Savoir conclure une vente en identifiant les signaux d'achat.



Niveau Initiation



Tous publics



45 min environ



Aucun prérequis



**Sans audio description
ni sous-titrage**

Matériel nécessaire

Disposer d'un ordinateur ou d'une tablette
Une connexion Internet

Modalités d'évaluation des acquis

Auto-évaluation sous forme de questionnaires
Exercices sous formes d'ateliers pratiques
Questionnaire de positionnement & Evaluation à chaud.

Moyens pédagogiques et techniques

Accès au cours en ligne
Accessible via un ordinateur ou une tablette
Assistance par téléphone et/ou email



FORMATEUR(ICE) :

Disposant de plusieurs années d'expérience dans l'enseignement de cette discipline.



ACCESSIBILITE

Formations en distanciel accessibles aux personnes à mobilité réduite Audiodescription et sous titrage non disponibles

PROGRAMME

Aperçu du cours
Renforcer sa crédibilité
Connaître la concurrence
Acquérir des compétences essentielles en communication
Développer des compétences en observation
Connaître les réclamations des clients
Surmonter les objections
Traiter les objections
Répondre aux problèmes de prix
Comment le travail d'équipe peut-il vous aider
Comment reconnaître les signaux d'achat
Conclure la vente

VENTE ET RELATION CLIENT

Découvrez les techniques essentielles de vente et de relation client. De l'introduction à la conclusion, cette formation offre un parcours complet pour optimiser vos performances commerciales et développer des relations clients durables.

Objectifs pédagogiques

Maîtriser l'introduction, la communication, et la présentation de l'offre.

Savoir traiter les objections et conclure efficacement.

Développer une meilleure connaissance de soi et de son client Mener une négociation commerciale réussie.

Améliorer la qualité de l'accueil téléphonique et conclure de manière positive.



Niveau Initiation



Tous publics



3h environ



Aucun prérequis



Sans audio description
ni sous-titrage

Matériel nécessaire

Disposer d'un ordinateur ou d'une tablette

Une connexion Internet

Modalités d'évaluation des acquis

Auto-évaluation sous forme de questionnaires

Exercices sous formes d'ateliers pratiques

Questionnaire de positionnement & Evaluation à chaud.

Moyens pédagogiques et techniques

Accès au cours en ligne

Cours théorique au format vidéo

Accessible via un ordinateur ou une tablette

Assistance par téléphone et/ou email



FORMATEUR(ICE) :

Disposant de plusieurs années d'expérience dans l'enseignement de cette discipline.



ACCESSIBILITE

Formations en distanciel accessibles aux personnes à mobilité réduite Audiodescription et sous titrage non disponibles

PROGRAMME

Introduction technique de vente
La première impression
La communication est une arme
Présenter son offre
Traiter les objections
La conclusion
le jugement affectif
Se connaître soi et son client
Communication

Introduction négociation commerciale
L'art de négocier
Se préparer
Conduire la négociation
Traiter l'objection
Conclure
Accueil au tel
Conclusion générale

GENERER DES LEADS

Cette formation vous guide pas à pas dans la mise en place d'une stratégie efficace de génération de leads, en combinant ciblage, prospection, réseautage et reconquête client pour booster durablement votre développement commercial.

Objectifs pédagogiques

- Définir des cibles et des objectifs pour générer des leads.
- Utiliser des outils de prospection pour trouver des clients.
- Optimiser sa présence via réseautage et événements.
- Relancer d'anciens contacts pour créer des opportunités.



Niveau Initiation



Tous publics



1h environ



Aucun prérequis



**Sans audio description
ni sous-titrage**

Matériel nécessaire

Disposer d'un ordinateur ou d'une tablette
Une connexion Internet

Modalités d'évaluation des acquis

Auto-évaluation sous forme de questionnaires
Exercices sous formes d'ateliers pratiques
Questionnaire de positionnement & Evaluation à chaud.

Moyens pédagogiques et techniques

Accès au cours en ligne
Accessible via un ordinateur ou une tablette
Assistance par téléphone et/ou email



FORMATEUR(ICE) :

Disposant de plusieurs années d'expérience dans l'enseignement de cette discipline.



ACCESSIBILITE

Formations en distanciel accessibles aux personnes à mobilité réduite Audiodescription et sous titrage non disponibles

PROGRAMME

Partie 1

Introduction
Aperçu du cours
Exercice préparatoire
Cibler votre marché
Le tableau de bord des clients éventuels
Fixer des objectifs
Réseautage

Partie 2

Parler en public
Salons professionnels
Regagner des comptes perdus
Réchauffer le démarchage
La règle 80 - 20
Ce n'est pas seulement un jeu de chiffres
Aller au-delà des attentes
Conclusion

FORMER UN CALL CENTER

Cette formation vous donne les clés pour développer une communication téléphonique efficace, maîtriser les techniques de vente, gérer les clients difficiles et structurer vos appels. Elle est conçue pour améliorer la performance et la qualité des échanges au sein d'un call center.

Objectifs pédagogiques Adopter les bonnes pratiques de communication téléphonique professionnelle. Identifier les attentes des clients et adapter son discours en conséquence. Gérer les situations délicates avec assertivité et empathie. Structurer un appel efficace grâce à un script maîtrisé.



Niveau Initiation



Tous publics



1h environ



Aucun prérequis



**Sans audio description
ni sous-titrage**

Matériel nécessaire

Disposer d'un ordinateur ou d'une tablette
Une connexion Internet

Modalités d'évaluation des acquis

Auto-évaluation sous forme de questionnaires
Exercices sous formes d'ateliers pratiques
Questionnaire de positionnement & Evaluation à chaud.

Moyens pédagogiques et techniques

Accès au cours en ligne
Accessible via un ordinateur ou une tablette
Assistance par téléphone et/ou email



FORMATEUR(ICE) :

Disposant de plusieurs années d'expérience dans l'enseignement de cette discipline.



ACCESSIBILITE

Formations en distanciel accessibles aux personnes à mobilité réduite Audiodescription et sous titrage non disponibles

PROGRAMME

Partie 1

Bienvenue dans la formation
Fichier de Synthèse
Quelques conseils avant de commencer
Aperçu du cours
Qu'est-ce qui vous manque dans la communication téléphonique
Les techniques de communication verbale
Qui sont vos clients
Servir et ravir

Partie 2

Est-ce que vous m'avez entendu
Poser les bonnes questions
Dire non
Ventes par téléphone
Évitez l'engrenage de la messagerie vocale
Faire taire la voix
Appels froids et chauds
Élaboration d'un script

Partie 3

Perfectionner le script
Changements chez le client
Techniques de négociation
La négociation, plus qu'une phase
Conseils pour gérer les appelants exigeants
Traiter avec des clients difficiles
Les défis

DYNAMISEZ VOS PRÉSENTATIONS COMMERCIALES

Explorez l'art de rédiger des propositions convaincantes, recevez des conseils d'experts pour une correction efficace, perfectionnez vos compétences en présentation, et découvrez les secrets d'une tenue professionnelle. Une formation pratique pour exceller dans la communication d'affaires.

Objectifs pédagogiques

- Maîtriser la rédaction efficace de propositions.
- Appliquer les conseils d'experts en correction.
- Préparer et structurer des présentations percutantes.
- Adopter une approche professionnelle en matière d'habillement.



Niveau Initiation



Tous publics



1h environ



Aucun prérequis



**Sans audio description
ni sous-titrage**

Matériel nécessaire

Disposer d'un ordinateur ou d'une tablette
Une connexion Internet

Modalités d'évaluation des acquis

Auto-évaluation sous forme de questionnaires
Exercices sous formes d'ateliers pratiques
Questionnaire de positionnement & Evaluation à chaud.

Moyens pédagogiques et techniques

Accès au cours en ligne
Accessible via un ordinateur ou une tablette
Assistance par téléphone et/ou email



FORMATEUR(ICE) :

Disposant de plusieurs années d'expérience dans l'enseignement de cette discipline.



ACCESSIBILITE

Formations en distanciel accessibles aux personnes à mobilité réduite Audiodescription et sous titrage non disponibles

PROGRAMME

1. Aperçu du cours
2. Passons aux choses sérieuses
3. Rédigez votre proposition
4. Notez vos réflexions sur papier
5. Format de base des propositions
6. Conseils d'experts en correction
7. Préparez-vous pour votre présentation
8. Eléments d'une présentation réussie
9. Bien s'habiller

LE SOCIAL SELLING POUR LES PETITES

ENTREPRISES

Optimisez votre approche de vente en ligne avec cette formation concrète et efficace. Explorez les étapes clés du social selling, de la recherche à l'établissement de relations, en passant par le partage de contenu. Adaptez ces stratégies à votre petite entreprise pour maximiser votre succès dans le monde numérique en constante évolution.

Objectifs pédagogiques

- Maîtriser les principes fondamentaux du social selling.
- Effectuer une recherche efficace dans le contexte du social selling.
- Développer des compétences pour établir des relations professionnelles en ligne.
- Comprendre l'importance du partage de contenu dans le social selling.



Niveau Initiation



Tous publics



1h environ



Aucun prérequis



Sans audio description
ni sous-titrage

Matériel nécessaire

- Disposer d'un ordinateur ou d'une tablette
- Une connexion Internet

Modalités d'évaluation des acquis

- Auto-évaluation sous forme de questionnaires
- Exercices sous formes d'ateliers pratiques
- Questionnaire de positionnement & Evaluation à chaud.

Moyens pédagogiques et techniques

- Accès au cours en ligne
- Cours théorique au format vidéo
- Accessible via un ordinateur ou une tablette
- Assistance par téléphone et/ou email



FORMATEUR(ICE) : Disposant de plusieurs années d'expérience dans l'enseignement de cette discipline.



ACCESSIBILITE Formations en distanciel accessibles aux personnes à mobilité réduite Audiodescription et sous titrage non disponibles

PROGRAMME

- 1.Introduction
- 2.Aperçu du cours
- 3.Définir la vente sociale
- 4.Faire votre recherche
- 5.Etablir des relations
- 6.Partage de contenu
- 7.Tirer parti de la technologie
- 8.Mesurer les résultats
- 9.Continuer à aller de l'avant