

C° PERF

Finalité du module :
Acquérir les basics de la vente, contribuer à la qualité de service et à l'efficience commerciale de l'organisation

Plan de Formation
FNE
CPF
Accompagnement en option

Durée :
1 jour

TARIF : 1100€ HT

Format pédagogique
Présentiel ou distanciel

PUBLIC CONCERNE

Techniciens non commerciaux
Toute personne souhaitant se perfectionner aux techniques de communication commerciale

Pré requis :

-Disposer d'un PC et d'une connexion internet pour le format distanciel

Commercial pour non commercial

RESULTAT ATTENDU

Les stagiaires seront en mesure de mobiliser l'écoute active afin de capter les informations pertinentes d'un client ou prospect au sein d'un e brief besoin

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Permettre aux techniciens non commerciaux de découvrir, renforcer et de s'approprier des compétences et comportements centrés sur l'écoute et la communication. Contribuer à la qualité de service et à l'optimisation commerciale de l'organisation

LE PROGRAMME

L'écoute active :
Instaurer la confiance, Etablir la relation, Savoir écouter, Savoir questionner, Savoir reformuler
La communication
Basics, bonnes et mauvaises pratiques
La conduite d'entretien
Cadrer - Questionner – Répondre
Le SPAM (Sourire Accueil Présentation Mémorisation)
L'entretien commercial et la prise de brief besoin
Les 6 étapes du processus entretien commercial
Accueil écoute et découverte des besoins
Média Training
Mises en situation, jeux de rôles
Plan Personnel de Progrès

METHODES PEDAGOGIQUES

Activités ludico-pédagogiques
Auto diagnostics + débriefing individualisé /ateliers en sous groupes
Apports méthodologiques et / ou théoriques
Mises en situation, études de cas