



ACCUEIL ET LA DECOUVERTE DU PROJET CLIENT

Les objectifs de la formation

A la fin de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Objectif n°1 Acquérir les compétences en communication et en relation client.
- Objectif n°2 Maitriser les techniques de questionnements efficaces.
- Objectif n°3 Adapter l'offre la plus pertinente pour le client en fonction des besoins identifiées.

Public : vendeurs sédentaires

Pré-requis : Aucun

Modalités de Formation : Présentiel

Validation de la formation : Attestation Formation

Contenu :

1 : Introduction à la vente :

- Acquérir les bases de la communication et de la relation client.
- Adopter une attitude positive, professionnel et empathique envers les clients.

2 : Les techniques de questionnements :

- Les bonnes questions à poser pour recueillir les informations nécessaires pour cerner le projet global du client. (ouvertes, fermées, alternatives) et savoir les utiliser en fonction de la situation.
- Savoir écouter activement pour et analyser les réponses des clients.
- Identifier les besoins explicites et implicites des clients
- Reformuler sa compréhension du besoin.
Training les meilleures questions

3 : Présenter une offre adaptée :

- Utiliser les informations recueillies pour construire une offre personnalisée répondant aux besoins du client ;
- Faire passer une émotion positive et savoir utiliser un vocabulaire sensoriel riche

Méthode pédagogique : Alternance entre apports théoriques et mises situation, travaux en sous-groupes, jeux de rôles, vidéo repère des bonnes pratiques de vente.

Modalités d'évaluation : Réalisées lors des mises en situation



Intervenant : Sylvie Salmon

Nombre minimum de participants : 5

Nombre maximum de participants : 15

Durée de la formation : 1 journée (7 heures)

Date et lieu : A convenir selon les inscriptions

Coût : 1100 € (hors frais de déplacement)

Accessibilité aux personnes handicapées : Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Si vous êtes tel est votre cas et que vous souhaitez suivre cette formation, vous pouvez contacter notre référente handicap (Sylvie Salmon 06 19 19 19 36 13 / evolearning@orange.fr). Les possibilités d'aménagement de la formation pour en faciliter le suivi seront étudiées.

Taux de satisfaction de cette formation : 9.5 « Maj. » février 2024

Contacts inscription : evolearning@orange.fr

Notre organisme s'engage à vous répondre dans un délai de 72 heures. Nous faisons en sorte de vous proposer la date de début de formation la plus conforme à vos besoins et contraintes