

COMMERCIAL

Développer ses compétences commerciales

Réf: DCOF1

OBJECTIFS

- > Acquérir les compétences fondamentales en matière de techniques de vente, d'argumentation commerciale, de réponse aux objections et de négociation
- > Intégrer le processus de vente en clarifiant les différentes étapes

PROGRAMME

- > **Module 1 : Enjeux de la vente et de la négociation**
 - Les qualités d'un bon commercial, les différentes stratégies de négociation, les fondamentaux de la communication interpersonnelle appliqués à la vente
 - Comprendre les enjeux de la relation client
 - La relation commerciale
 - Etre disponible et appliquer les techniques d'écoute
 - Etablir des liens entre les attentes, les besoins client et les solutions.
- > **Module 2 : Réussir vos ventes**
 - Structurer sa démarche commerciale
 - Préparer ses visites
 - Réussir la prise de contact avec le client, le prospect
 - Connaître les besoins et attentes du client (techniques de questionnement)
- > **Module 3 : Gestion de la Relation Client (DCOF1.1)**
 - Argumenter pour convaincre (argumenter selon la typologie, CAP/SONCAS)
 - Traiter les objections à la vente selon leur nature
 - Conclure la vente
 - Suivi du client, gestion d'une réclamation, les nouveaux outils
 - Présentation
 - Conseil
 - Désamorcer les situations de tension
 - Gérer les litiges pour fidéliser les clients
 - Fédérer ses clients

POUR QUI ?

- > **Prérequis** : Goût pour le contact client et la vente
- > **Métiers concernés** : chargé de clientèle – conseiller clientèle

INFORMATIONS PRATIQUES

Lieu :	Tarifs :	Durée :
St Brieuc- Quimper- Brest	À partir de 840 € HT par stagiaire	3 jours

PUBLICS

- Salarié – Demandeur d'emploi -
- Toute personne intéressée

LE PARCOURS DE FORMATION

Type de parcours

- > en présentiel
- > en présentiel et à distance
- > à distance uniquement

Modalités pédagogiques : Cours théorique. Support de cours fourni. Ateliers pratiques. Mise en situation : sketch de vente – jeu de rôle

Modalité d'évaluation : formulaire individuel d'évaluation

Diplôme obtenu : Attestation de compétences