

DÉVELOPPER SES COMPÉTENCES COMMERCIALES

Commerce - Vente

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

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

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)
- Argumenter pour convaincre (argumenter selon la typologie, CAP/SONCAS)
- Traiter les objections à la vente selon leur nature
- Conclure la vente

Gestion de la Relation Client (DCOF1.1)

- 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



LE PARCOURS DE FORMATION

Présentiel Distanciel Intra-entreprise Inter-entreprises One to one Duo

- > **Modalités pédagogiques :** Cours théorique. Support de cours fourni. Ateliers pratiques. Mise en situation : sketch de vente – jeu de rôle
- > **Modalité d'évaluation :** Quiz de connaissance - La mise à l'épreuve réelle

 Attestation de compétence



DURÉE

3 jours



PRÉREQUIS

Goût pour le contact client et la vente



TARIFS

À partir de 966€ HT/stagiaire



INTERVENANT

Formation assurée par un professionnel de la vente et du commerce



PUBLICS

Chargé de clientèle, conseiller clientèle...



Les + !

> Une formation complète, essentielle pour maîtriser les techniques de vente et fidéliser ses clients avec de nouveaux outils