

CRÉER UNE RELATION DE CONFIANCE AVEC SON CLIENT

Commerce - Vente

Réf: DCOF26



OBJECTIFS

- Acquérir les compétences fondamentales en matière d'argumentation commerciales et de réponses aux objections



PROGRAMME

Conseiller

- Détecter les besoins et les motivations du client.
- Apporter la solution au client en donnant le choix.
- Les formules à privilégier, les mots et expressions à éviter.
- Être soi-même tout en représentant l'entreprise.

Créer un climat de confiance avec son interlocuteur

- Savoir être disponible et prendre le temps
- Comprendre ce qu'est le sens du service
- Mettre en valeur le client
- Mise en situation : entraînements sur la posture.

Désamorcer les situations de tension

- Faire face aux urgences, aux imprévus
- Annoncer une mauvaise nouvelle.
- Négocier un délai.
- Agir pour mener vers la solution

Gérer les litiges pour fidéliser les clients

- Détecter et analyser en finesse la source d'insatisfaction.
- Bien écouter pour mieux traiter le litige.
- Proposer des solutions satisfaisantes pour le client et pour l'entreprise

Capitaliser la relation client

- Tenir ses engagements et informer le client
- Communiquer ses observations à la hiérarchie

LE PARCOURS DE FORMATION

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

> **Modalités pédagogiques :** Cours théorique, étude de cas. Support de cours fourni. Ateliers pratiques.

> **Modalité d'évaluation :** Quiz de connaissance - La mise à l'épreuve réelle

 Attestation de compétence



DURÉE

2 jours



PRÉREQUIS

Connaître son offre commerciale



TARIFS

À partir de 644€ HT/stagiaire



INTERVENANT

Formation assurée par un professionnel de la vente et du commerce



PUBLICS

Vendeurs, managers d'équipes, responsable de ventes; etc...

Les + !

> Cette Formation vous permettra de gagner en efficacité commerciale