

Les objectifs

Cette formation donne les moyens de :

- Réussir le premier contact,
- Développer mes aptitudes à communiquer,
- Identifier les étapes clé de la démarche commerciale,
- Adapter mon comportement dans les situations difficiles,
- Bâtir une relation contractuelle fondée sur une exigence de coopération.

Le public

Toute personne n'exerçant pas un rôle commercial et ayant besoin de s'affirmer pour atteindre un objectif commun dans une position « gagnant / gagnant ».

Le contexte

Même si nous ne vendons pas... nous devons apprendre à nous positionner pour trouver des consensus avec nos différents interlocuteurs
Que ce soit vis à vis d'un service interne, d'une filiale, d'un partenaire externe, les énergies gagnantes et fédératrices sont celles qui sont orientées vers le client. Rester force de proposition, quel que soit son statut, s'acquiert.

Les participants

Pour des raisons d'efficacité les groupes sont limités à 8 participants.

La pédagogie

- Alternance de théorie et de mise en pratique.
- Mise en situations et étude de cas.
- Interactivité dans les échanges.
- Approche de nouvelles options sur des cas concrets livrés par les participants.

2 jours

Le contenu

Mieux me connaître pour mieux comprendre les autres

- Repérer mon mode de fonctionnement,
- Identifier mes points forts et mes points de progression.

Réussir le premier contact avec le client

Développer mes aptitudes à communiquer

- Créer un climat de confiance,
- Écouter activement et s'exprimer clairement avec les techniques de reformulation en tenant compte de l'incidence des interprétations.

Identifier les étapes clés de la démarche commerciale

- Découvrir en sachant recueillir les besoins et attentes / motivations,...
- Argumenter et mobiliser l'attention de son interlocuteur.

Adapter mon comportement aux situations difficiles

- Identifier les objections : leur signification, comment les traiter,
- Gérer les situations de tensions.

Savoir conclure

- Quand et Comment conclure. Générer un climat relationnel de sécurité,
- Inscrire la démarche dans le temps.

Un processus éprouvé

Un questionnaire préalable confidentiel est remis au stagiaire en amont de la formation nous permettant d'évaluer les connaissances et les objectifs individuels.

Le choix délibéré d'une forte interactivité et la flexibilité permettent de transformer un programme pré-établi en formation sur mesure.

Des supports visuels spécifiques sont projetés pendant les stages pour renforcer l'impact des messages et faciliter leur mémorisation par les stagiaires.