

► Objectifs et capacités visées

Développer une attitude et une approche commerciale pour des non-commerciaux

Comment déterminer les attentes de nos clients

Comprendre les besoins du client pour aller au-delà de ses attentes

Mieux servir pour mieux satisfaire nos clients

Créer et renforcer la relation avec nos clients

Développer l'esprit service client pour des personnels non-vendeurs



Vente additionnelle et relation client pour non commerciaux

► **Durée et formats au choix** 14 h de formation en 4 demi-journées ou 2 journées espacées. 2 Journées consécutives
Possible 100% en ligne à distance en mode synchrone

► **Public concerné** tous publics

► **Prérequis** bonne maîtrise de la langue. Aucun autre prérequis



► Programme

Mieux servir pour mieux satisfaire nos clients

Anticiper les besoins du client

Poser les questions qui suscitent l'intérêt du client

Utiliser les techniques de découverte du client pour identifier des opportunités d'achat complémentaire

Guider le client vers des besoins complémentaires

Gagner la confiance du client en suggérant des axes d'amélioration

Rattacher les attentes du client à des opportunités de vente additionnelle

Utiliser les techniques de Storytelling pour susciter l'intérêt d'achat du client

Répondre aux objections de manière naturelle et détendue, en allant dans le sens du client

Résoudre les conflits et réclamations de nos clients

Reconnaître et gérer une large palette d'attitudes de la part de la clientèle

Développer les ventes additionnelles et croisées

Technique de gestion des situations difficiles, comment traiter avec un client mécontent ou agressif

Savoir renforcer la satisfaction du client à propos de la solution choisie et des services offerts

► **Méthodes pédagogiques**

Alternance d'exposés théoriques et d'exercices pratiques.
(Prédominance de la pratique)

Travail en sous-groupes

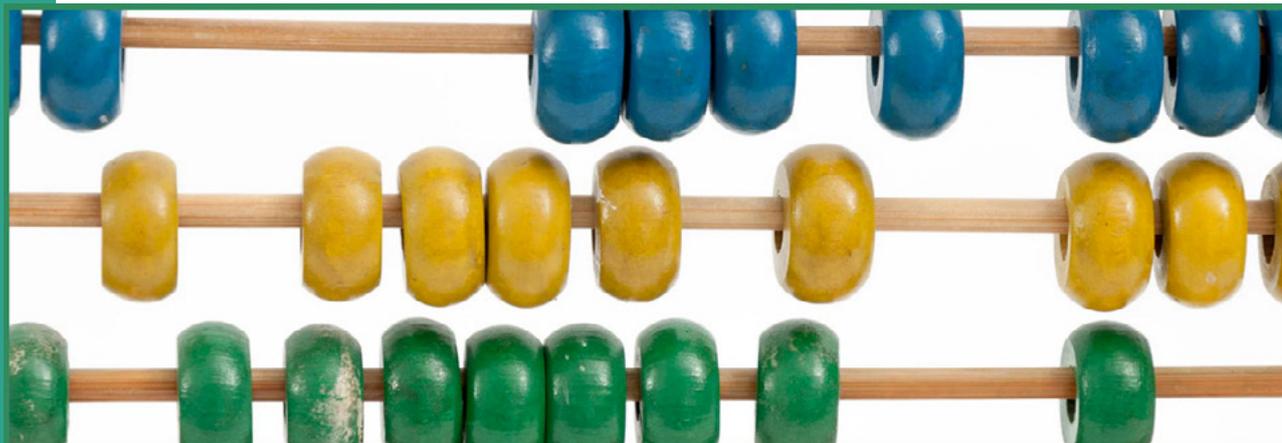
Documentation pédagogique reprenant les points théoriques essentiels vus pendant le stage.

Utilisation de jeux de formation et d'outils de connaissances des personnes le cas échéant

Possibilité d'utiliser la vidéo pour enregistrer certaines simulations

Fixation d'objectifs individuels de progression par les stagiaires.

Accès handicap : nous consulter. Toutes nos formations publiques sont adaptées aux personnes porteuses d'un handicap. Nous contacter pour les modalités d'assistance technique et pédagogique.



► **Niveau de formation des animateurs**

Niveau 2 de l'éducation nationale

► **Modalités et délais d'accès**

Nous contacter par le site, par téléphone ou par mail au minimum 3 semaines avant le début de la formation, réponse sous 48h

► **Modalités de validation des acquis**

Evaluation des acquis : quiz, travaux et exercices d'application pendant le stage
Evaluation à chaud et attestation de stage

► **Tarif**

Inter 1050€ HT Intra : Nous consulter Réponse sous 48 heures

MàJ : 05/10/2021