



RELATION CLIENT

FICHE PROGRAMMATION

ACCUEILLIR LES CLIENTS, MAITRISER LES TECHNIQUES DE VENTE, APPREHENDER LES SITUATIONS DELICATES

Public

Vendeur(euse), Toute personne en charge d'accueil téléphonique et/ou physique

Prérequis

- Aucun

Objectifs pédagogiques

- Positionner le client au cœur de la démarche commerciale.
- Adapter son comportement et sa communication.
- Désamorcer les situations conflictuelles .

Contenu

Module 1 : INTÉGRER L'ACCUEIL DANS UNE STRATÉGIE D'EXPÉRIENCE CLIENT

Différencier et expliquer les différentes phases de l'accueil
Identifier et s'adapter aux différents profils et besoins des clients
Lister les différents besoins de ceux-ci et décrire leurs attentes et motivation
Formuler mes missions à chaque phase de l'accueil

Module 2: CONDUIRE UN ENTRETIEN DE VENTE EN UTILISANT LA RÈGLE DES « 6C »

Préparer l'entretien et découvrir les besoins client
Gagner la confiance de son interlocuteur par une découverte orientée sur les besoins et motivations client
Répondre aux objections et conclure positivement
Contractualiser les accords

Module 3 : MAÎTRISER UNE SITUATION CONFLICTUELLE

Comprendre l'origine du conflit
Adopter une communication positive pour prévenir les situations difficiles
Connaître les mécanisme de résolution de conflits
Maîtriser ses émotions