

La formation en résumé

Convaincre s'inscrit dans un schéma gagnant-gagnant au sein duquel tous les protagonistes "s'accordent". L'écoute et l'argumentation sont au coeur de ce schéma

Objectifs :

- Optimiser la relation avec ses clients et présenter efficacement les produits et services de l'entreprise
- Détecter rapidement le profil de son client et adapter son discours
- Se positionner dans une relation "gagnant-gagnant" lors des rendez-vous en face à face en adaptant son comportement et son langage

Participants :

- Commerciaux, chargés de relation clients
- Toute personne souhaitant entrer en relation client pour promouvoir ses produits et/ou ses services

Prérequis :

- Cette session ne nécessite aucun pré-requis particulier

980 €

(non assujetti à la TVA)



2 jours



2 jours (14 heures)



Mises en situation

Dates et villes

Lyon - 04 72 53 88 00

- 28/03, 29/03
- 21/11, 22/11

Le contenu

Ecouter et reformuler : connaître les besoins du client

- L'écoute active
- Prendre en charge le client

Détecter les différentes typologies de clients

- Identifier la typologie de son interlocuteur et adapter son entretien : discours, comportement, langage, mots professionnels, non-verbal
- Distinguer rapidement les différents types de clients : leurs expressions favorites et comportements, les réactions et phrases à mettre en place
- Utiliser un langage professionnel et commercial

Argumenter et négocier

- Argumenter : préparer et maîtriser son argumentaire de vente
- Négocier

L'affirmation de soi face à l'objection pour mieux négocier

- Les effets de la persuasion sans tomber dans la manipulation
- Détecter les signaux d'achat et conclure au bon moment
- Training et mises en situations

Gérer les situations « tendues » : comprendre la source du problème et apporter une solution efficace et commerciale

Moyens pédagogiques et d'encadrement

Moyens pédagogiques techniques et d'encadrement

Exercices pour développer les techniques d'écoute Jeux de rôles à partir de situations rencontrées par les participants au quotidien et conseils personnalisés
Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques.
Echanges, analyse de pratiques, mises en situation et mises en pratique, cas réels d'entreprises, co-construction Salles de formation équipées pour une pédagogie active

Suivi de l'exécution et appréciation des résultats

Cette formation donne lieu à une évaluation de satisfaction complétée par les participants et un tour de table collectif avec le formateur. Cette formation ne donne pas lieu à une évaluation des acquis. Nombre de stagiaires : 3 à 10
Animateur/formateur : nom et parcours disponibles sur simple demande

