DEVELOPPER LA RELATION COMMERCIALE AVEC SES CLIENTS

PUBLIC : Chef de projet jouant un rôle actif dans la commercialisation des affaires. Nouveau manager d'affaires. Personne prenant la responsabilité d'affaires à court terme. Personne déjà en responsabilité d'affaires.

PRÉ-REQUIS : Piloter des affaires ou avoir travaillé au sein d'affaires sous la direction d'un responsable d'affaires.

OBJECTIFS :

- Contribuer à faire émerger des projets et les faire transformer en consultations.
- Négocier des affaires de façon rentable.
- Maîtriser les aspects juridiques inhérents aux affaires vendues.
- Manager une équipe projet au quotidien.
- Piloter le déroulement et la réussite de l'affaire

PROGRAMME ET CONTENU :

1- Adapter sa communication à ses différents interlocuteurs :
- Connaître son style de communication préféré.
- Identifier le style de communication de son interlocuteur.
- S'adapter à chacun pour plus d'efficacité.

2- Agir sur le groupe de décision :
- Identifier tous les acteurs à connaître.
- Établir la cartographie du Groupe Réel d'Influence et de Décision.
- Agir de façon appropriée sur chacun.

3- Questionner son client :
- Repérer les domaines de questionnement incontournables pour adapter son offre.
- Utiliser les questions à bon escient.
- Utiliser l'écoute active dans ses entretiens.

4- Convaincre son client des bénéfices de l'offre :
- S'appuyer sur les motivations d'achat de l'interlocuteur.
- Construire une argumentation structurée.
- Traiter avec souplesse les objections client.

5- Consolider durablement la relation avec son client :
- Rester dans le paysage du client.
- Conduire un bilan de nature à fidéliser.

6- Négocier des accords profitables :

- Tenir compte du rapport de forces.
- Préparer sa négociation : points à négocier, marges de manœuvre, monnaies d'échange.
- Conduire la négociation jusqu'à sa conclusion.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Pédagogie active et participative. Apports théoriques et pratiques. Mises en situation et jeux pédagogiques, tests, Quizz, brainstorming et ateliers pédagogiques.

CONDITIONS DE RÉALISATION : EN INTRA OU INTER ENTREPRISE.

DOCUMENTS FOURNIS : Attestation de formation, questionnaire de satisfaction, support de cours formation et documentations diverses.

MÉTHODES D'EVALUATION : A chaud, à froid.

VALIDATION ET SANCTION : Remise d'une attestation de formation.

SUIVI FORMATION : Feuille émargement et attestation d'assiduité.

DURÉE : 3 jours.

INTERVENANTS :

SMART & COM FORMATION
22, rue des Potières - 56350 Saint-Jean-La-Poterie
06 76 89 97 19
chantal.canovas@orange.fr
N° SIRET 39508641600058 - APE 8559A
DA 53560908256
Certification AFNOR NF Service
Certifié Datadock
Label Qualité Actions de Formations