



## Développement commercial vente

**Public :**

Prérequis : aucun

Toute personne en relation avec les clients sans avoir pour autant une fonction commerciale directe: techniciens, agents de maintenance, SAV, monteurs...

**Objectifs :**

Véhiculer une image positive de son entreprise.

Etre capable de promouvoir son entreprise chez le client quelle que soit la situation.

**Les plus pédagogiques :**

Une pédagogie interactive favorisant l'acquisition des savoirs, savoir-faire et savoir-être : échanges, exercices concrets, simulations au caméscope?

Nos salles sont équipées d'outils multimédias et interactifs et de tous matériels en lien avec la thématique traitée.

Groupe de 4 à 12 personnes

Formateur : Nos formateurs sont choisis pour leurs expertises métiers, leurs compétences pédagogiques et leur connaissance de l'entreprise

**Validation / Certification :**

Méthodes et outils adaptés à la formation (mise en situation, QCM, exercices d'application?).

Évaluation des connaissances acquises en fin de formation.

Attestation individuelle de fin de formation

**INFORMATION**

2 jours, 14h

Horaires de formation :  
8h30-12h30 - 14h-17h



625 Euros net

**Nantes**

- 13,27 novembre 2019

- 11, 12 juin 2020

- 5, 6 novembre 2020

## Contenu de la formation

### Réflexion sur l'environnement client

*Le portrait client*

*L'environnement concurrentiel*

*La connaissance et les valeurs de son entreprise*

*Nos aptitudes et comportements face au client : mieux se connaître*

### Les bases de la communication orale

*Le schéma de la communication*

*L'écoute active par le questionnement, la reformulation et la force du silence*

*La communication verbale et non verbale*

### Le contact client

*La prise de contact*

*La découverte de ses attentes, besoins et motivations*

*La réponse solution*

*La satisfaction client*

### Les contraintes, les objections, les situations difficiles

*Comprendre et y répondre*

*Adopter le bon comportement*

*Dissocier les faits des opinions, l'urgent et l'important*

*Préserver la relation tout en étant solidaire de votre entreprise*

*Prendre du recul*

### Assurer le suivi

*Pérenniser la relation*

*Transmettre des informations pour garantir la satisfaction client*

*Etablir un plan d'action*

### Evaluation :

A l'issue de chaque stage le participant remplit systématiquement un questionnaire d'évaluation de la prestation de formation. Cette évaluation est ensuite analysée par CCI Formation Continue afin de faire évoluer l'offre et les méthodes pédagogiques. De plus, le tour de table réalisé en fin de formation permet au formateur d'évaluer la qualité de la prestation et les progrès réalisés par le participant. Chacun peut ainsi prendre conscience des connaissances et savoir-faire acquis au cours de la formation et de ses axes de progrès.