



PARCOURS : Formation + 4h accompagnement individuel 360 training / Coach GPT

Développer ses compétences en relation commerciale

DURÉE : 2 JOURS (formation) + 4h (accompagnement individuel 360 training / Coach GPT)

- ▶ Formation présentielle (16h > 2 déjeuners de travail inclus) + 4h d'accompagnement distanciel > **20h00**
- ▶ Formation à distance (14h) + 4h d'accompagnement distanciel > **18h00**

PRIX : 1190 € HT (Formation) + 990 € HT (option 360 training/ Coach GPT) >> **2180 € HT** (2616 € TTC)

PARTICIPANTS

ASSISTANTES COMMERCIALES - CHARGÉS D'AFFAIRES, ADMINISTRATEUR DES VENTES - COLLABORATEURS EN CONTACT AVEC LES CLIENTS : SERVICES TECHNIQUES OU ADMINISTRATIFS.

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- ▶ Maîtriser les mécanismes de la négociation et de la prestation de service.
- ▶ Développer des compétences commerciales pour personnaliser la relation client.
- ▶ Faire émerger des besoins et conclure une vente additionnelle.
- ▶ Développer des attitudes de Qualité de Service pour fidéliser sa clientèle.



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans
votre ville (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : DLRC

CLIQUEZ ICI



Programme

Développer ses compétences relationnelles

- ▶ S'adapter à l'évolution de sa profession : le passage du conseil technique à la prestation de service.
- ▶ Analyser et faire parler son fichier client : l'évaluation du potentiel et la mise en place de tableaux de bord des résultats.
- ▶ Exceller dans la relation de service : l'image professionnelle de son entreprise et la garantie d'un service de qualité.
- ▶ Maîtriser les spécificités de la vente : les leviers de l'acte d'achat et les 5 étapes de l'entretien commercial.

Communiquer avec finesse

- ▶ Valoriser son interlocuteur et lui faire comprendre clairement qu'il est compris : la pratique de l'intelligence émotionnelle.
- ▶ Cibler le profil de son interlocuteur : typologie des clients en fonction de leurs besoins spécifiques.
- ▶ Renforcer ses qualités d'écoute, consolider sa réceptivité et aiguïser son sens de l'observation : le recueil des informations pertinentes.
- ▶ Développer la confiance : la synchronisation du langage verbal et non verbal pour se mettre en phase avec son interlocuteur.

Susciter de nouveaux besoins

- ▶ Explorer les besoins d'un client : la demande officielle et les autres besoins à exploiter.
- ▶ Proposer un service plutôt qu'un produit : le développement des relations personnalisées à forte valeur ajoutée en terme de conseil.
- ▶ Construire un argumentaire convaincant : l'avantage concurrentiel, la réponse aux objections explicites et aux résistances implicites.
- ▶ Développer des ventes additionnelles : le levier de la confiance et du conseil personnalisé.

Fidéliser sa clientèle

- ▶ Comprendre le fonctionnement de la satisfaction du client : de l'anticipation au traitement personnalisé des exigences.
- ▶ Développer des attitudes de "Qualité de Service" même lorsque les ressources et le temps sont comptés : le suivi de la satisfaction et le plan d'actions correctives.
- ▶ Résoudre un litige : l'utilisation d'un incident de parcours pour fidéliser et construire des relations véritablement durables.
- ▶ Consolider l'acte de vente : clarifier les conditions générales de vente, anticiper tous les malentendus.

MOYENS PÉDAGOGIQUES / ÉVALUATION DES ACQUIS

Tour de table pour recueillir les attentes des participants
Moyens pédagogiques :
Support de cours - Exercices pratiques - Mises en situation

Évaluation des acquis formation : réalisée en fin de formation par un questionnaire écrit.
Sanction du parcours : Attestation de fin de formation



Programme L'option 360 training / coach GPT = 4 séances :

EN SAVOIR PLUS

AVANT LA FORMATION

- 1/ Identification des enjeux et échange sur les attentes individuelles. Restitution détaillée du questionnaire Performances-talents pour définir les traits de personnalité et le style professionnel.
- 2/ Préparation active à la formation et mises en situation pour identifier les besoins réels.

APRÈS LA FORMATION

- 3/ Débriefing individuel et apports complémentaires pour mettre en oeuvre les acquis. Etude de cas afin d'identifier les points à approfondir.
- 4/ Retour sur les actions menées et mises en situation pour ancrer les pratiques professionnelles. Formation à l'utilisation de CoachGPT.

Conseils et **inscription simplifiée** 01 64 23 68 51 ou sur www.performances.fr