



Fondamentaux de la relation client B to B

2 jour(s) - 14,00 heure(s)

Programme de formation

Public visé

Commerciaux débutants ou assistants commerciaux souhaitant développer en relation client.

Pré-requis

Aucun

Objectifs pédagogiques

Maîtriser les principes fondamentaux de la vente et de la négociation

Connaitre les principales étapes d'un processus de vente

Construire son plan d'action commercial

Description / Contenu

1 Réaliser un bilan personnel

Identifier ses points forts et ses points faibles en termes d'organisation personnelle

Identifier ses points forts et ses points faibles en termes de relation clients

Rechercher des optimisations en termes d'organisation personnelle et aller à l'essentiel

Formaliser un plan de progrès

2 Découvrir les principes fondamentaux de la vente

Susciter le dialogue

Développer l'écoute et l'empathie

Créer un climat de confiance

Être positif et enthousiaste

3 Maîtriser chaque étape du processus de vente

Maîtriser chaque étape du processus commercial

Maîtriser chaque étape de l'entretien de vente

Identifier les étapes clés et les points de progrès

4 Perfectionner les étapes clés

Le premier contact téléphonique

La découverte des besoins et des motivations

La réponse aux objections et la conclusion

5 Préciser son plan d'action commercial

Préciser les couples produits-marchés et les objectifs commerciaux

Identifier les principales opportunités et les priorités commerciales

Formaliser ou préciser son plan d'action commercial

Modalités pédagogiques

Formation animée en présentiel

Action par groupe de 1 à 6 personnes maximum

Horaires : 09h00-12h30 / 13h30-17h00

Moyens et supports pédagogiques

Alternance entre théorie et pratique.

Modalités d'évaluation et de suivi

Qu'il s'agisse de classe virtuelle ou présentielle, des évaluations jalonnent la formation : tests réguliers des connaissances, cas pratiques, ou validation par une certification à l'issue de l'action par les stagiaires, au regard des objectifs visés

Accessibilité

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Afin de nous permettre d'organiser le déroulement de la formation dans les meilleures conditions possibles, contactez-nous.

Un entretien avec notre référent handicap pourra être programmé afin d'identifier les besoins et aménagement nécessaires.

Délai d'accès

- Pour les formations intra : Les modalités et délais d'accès sont à valider lors d'un entretien téléphonique préalable et selon disponibilités respectives.
- Pour les formations inter : Selon notre calendrier d'inter-entreprises