



CL'Homme Conseil
Développeur du Capital Humain

PROGRAMME COMMERCIAL PROFESSIONNALISER SA RELATION CLIENT

Céline LANGLOIS
Référente pédagogique, administrative et PSH
06 51 45 42 66
www.clhommeconseil.com
celinelanglois@clhommeconseil.com

LES 3 OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION



PROGRAMME	
1	LEVER LES FREINS DE LA DÉMARCHE COMMERCIALE
	<ul style="list-style-type: none"> ● Identifier sa représentation de la démarche commerciale ● Comprendre son rôle dans le développement commercial ● Repérer, comprendre et gérer ses émotions ● Se conditionner positivement
2	S'APPROPRIER LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION
	<ul style="list-style-type: none"> ● Connaître les spécificités de la communication par téléphone ● Adopter les attitudes et les expressions gagnantes ● Développer l'impact de sa communication verbale et para-verbale
3	CONSEILLER ET VENDRE PAR TÉLÉPHONE
	<ul style="list-style-type: none"> ● Personnaliser le contact ● Questionner pour détecter les attentes implicites et explicites ● Analyser et traiter une objection : Méthode AIR ● Personnaliser son argumentation par les bénéfices client ● Conclure positivement en toute circonstance
4	OPTIMISER SA COMMUNICATION ÉCRITE
	<ul style="list-style-type: none"> ● Choisir un objet de mail pertinent ● Structurer ses écrits par la méthode SPRI ● Respecter les règles spécifiques à chaque type d'écrit
	VALIDER SON PLAN D'ÉVOLUTION PERSONNEL (PEP)
	<ul style="list-style-type: none"> ● Identifier ses axes de progrès et définir son plan d'action

Consultez le taux de satisfaction: <http://clhommeconseil.com/avis.php>

DURÉE	2 jours - 14h Format distanciel nous consulter
PUBLIC	Assistant(e) Commercial(e), ADV, Service client, tout collaborateur en relation avec des clients Pour toute adaptation pédagogique au public ciblé, nous consulter
PRE REQUIS	Aucun
ACCESSIBILITE HANDICAP	Nous consulter avant la formation pour tout aménagement particulier
MODALITES ET DELAIS D'ACCES	Un délai de 3 semaines est requis, après consultation, pour mettre en oeuvre la formation
TARIFS	Un devis est établi après analyse de vos besoins
PEDAGOGIE ET MOYENS TECHNIQUES	<ul style="list-style-type: none"> ● La pédagogie inversée pour consacrer notre énergie sur l'entraînement ● Des ateliers courts en petits groupes pour des réponses personnalisées ● Une pédagogie positive qui repose sur l'entraide, l'intelligence collective ● Une stratégie d'apprentissage orientée à 70% vers l'action ● Connexion Internet / PC / Micro / Caméra / Téléphone
MODALITES D'EVALUATION	<ul style="list-style-type: none"> ● AVANT : Questionnaire de niveau et recueil des objectifs de développement ● PENDANT : Evaluation à chaque étape (Exercices ou mises en situation) ● APRES : Questionnaire d'évaluation des acquis et d'évaluation de la formation ● APRES : Suivi post- formation à la carte
SANCTION	Certificat de réalisation à l'issue de l'action
LES + DE LA FORMATION	<ul style="list-style-type: none"> ● Intervenante avec 20 ans d'expérience en commercial et management ● Une pédagogie basée sur des méthodes actives ● Des études de cas à partir de situations vécues ● Construction d'un Plan d'Evolution Personnel