C L' 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

1. REPÉRER SES FREINS À LA DÉMARCHE COMMERCIALE
2. CONNAÎTRE LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION
3. IDENTIFIER LES LEVIERS DE LA SATISFACTION CLIENT

PROGRAMME

1 LEVER LES FREINS DE LA DÉMARCHE COMMERCIALE

- 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

- 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

- 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

- 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'EVOLUTION PERSONNEL (PEP)

- Identifier ses axes de progrès et définir son plan d'action

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

DUREE

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

- La pédagogie inversée pour consacrer notre énergie sur l'entrainement
- 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

- 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

- 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