



## PROGRAMME DE L'ACTION DE FORMATION REALISEE « Dynamiser ma relation clients »

### Objectifs :

**A l'issue de cette formation, le stagiaire doit être capable de**

- Optimiser votre relation client en intégrant des techniques de vente
- Développer votre efficacité pour vos prochains rendez-vous

### Contenu :

#### Journée 1

##### 1/ Véhiculer une image positive de l'entreprise

- Déterminer les éléments différenciant de l'offre de l'entreprise
- Identifier les particularités de la vente de services
- Apprendre à se présenter et à formuler son offre avec assertivité

##### 2/ Ecouter pour satisfaire les besoins de votre interlocuteur

- S'approprier les fondamentaux de la relation interpersonnelle
- Accueillir la demande de client sans préjugé et avec empathie
- Ecouter de manière active pour Identifier les attentes de mon interlocuteur : la méthode SON CAS  
Outil simple, concret et très utilisé en vente qui permet de déterminer les leviers de motivation de ces interlocuteurs : (Sécurité/Orgueil/Nouveauté/Confort/Argent/Sympathie)

##### 3/ Préparer son entretien

- Recueillir les informations clés
- Prendre un RDV par téléphone : la méthode CROC
- Préparer son plan d'argumentaire : la méthode CAP

##### 4/ Gérer la dimension prix

- La valeur, le coût de toute prestation
- Quand et comment annoncer le prix

#### Journée 2

##### 5/ Conduire l'entretien en 6 étapes gagnantes

- La prise de contact • La découverte des besoins • La présentation de son offre • L'argumentation • La réponse aux objections • La conclusion et la prise de congés

##### 6/ Optimiser votre suivi après l'entretien client

- Organiser un suivi client pertinent
- Apprendre à demander le niveau de satisfaction et ses suggestions à son client
- Planifier et réaliser les relances

##### 7/ Elaboration de son plan d'action personnel

**Public et Pré requis :** Tout conseiller client. Aucun pré requis.

### Méthodes pédagogiques, techniques et d'encadrement :

Apports théoriques. Exercices pratiques.  
Mises en situation.  
Construction d'un plan d'action personnel.  
Remise d'un livret « papier » au stagiaire  
Intervenant : Isabelle GILLE

### Suivi et évaluation des résultats :

Document d'évaluation de satisfaction. Attestation de présence. Attestation de formation individualisée.

### Durée et lieu :

14 heures dans les locaux de l'entreprise du client ou d'Ausus Formation.