

LA RELATION CLIENT POUR LES NON-COMMERCIAUX

RELATION CLIENT

Développer une dimension commerciale au quotidien

Depuis cette formation, je n'hésite plus à proposer et à conseiller mes clients sur les services qui sont intéressants pour eux.

Richard (technicien installateur)



2 jours soit 14 heures



8 personnes maximum



Formation intra

PUBLIC

- Toute personne en relation avec le public, la clientèle, sans expérience préalable de la vente.
- Technicien ou expert métier : juridique, comptable, financier, informatique, logistique, bâtiment...
- Collaborateur technique, SAV, gestion, ADV, maintenance, installation, livraison...

OBJECTIFS

A l'issue de la formation, les participants sauront :

- Donner une dimension commerciale à leurs contacts ;
- Développer une relation gagnant-gagnant avec leurs interlocuteurs ;
- Gérer avec tact et assurance les situations délicates.

MÉTHODE

- L'ambiance récréative favorise la participation et l'engagement.
- La pédagogie s'appuie sur les situations réelles vécues par les participants.
- La session se conclut par une formalisation d'un contrat de changement.



Réf. RCNC

PROGRAMME

Démystifier la vente

- Quelles sont les attentes et les motivations de la clientèle ?
- Quels sont les points forts de mon entreprise sur son marché ?
- Comment est-ce que je contribue à la fidélisation de la clientèle ?

Le rapport

- **La convivialité** : (les mots, les attitudes...) comment créer un rapport de confiance dès les premiers instants, s'intéresser à l'autre à titre personnel...
- **L'efficacité** : savoir cadrer l'entretien dès le début, savoir faire parler, l'art du questionnement, savoir écouter, l'importance de la reformulation.
- **La maîtrise des entretiens difficiles** : canaliser et orienter le dialogue, savoir transformer un reproche en critique utile, savoir faire une remarque, savoir dire NON en maintenant un rapport positif, se montrer solidaire de son entreprise, savoir présenter commercialement une solution...
- **Le professionnalisme** : être clair, concis, complet, concret et convaincant, savoir : clore un entretien ; prendre en charge ; prendre date ; rendre compte à son entreprise ; coordonner son action avec les autres services...