



DE L'EFFICACITÉ RELATIONNELLE À LA DÉMARCHÉ COMMERCIALE

PUBLIC

Chargés de ventes sédentaires ou assistantes commerciales.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Développer ses capacités commerciales pour favoriser la vente, à la fois dans l'accueil comme dans l'approche commerciale sédentaire,
- Animer avec aisance des réunions et des groupes de travail.

PRÉ REQUIS

Service commercial.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT

Le formateur accompagne le ou les participants dans les étapes clés de la prise en main de son rôle de commercial et de chargé de vente sédentaire.

Les formateurs ERSILY sont sélectionnés en fonction de leur connaissance approfondie et pratique du métier et de l'environnement spécifique du ou des participants. Leur nom et compétences sont communiqués aux stagiaires avant le début de la formation. Le programme est adapté et défini par le client et le formateur préalablement.

Moyens pédagogiques : salle de formation équipée de vidéo projecteur, caméra et ordinateur plus paper board.

DURÉE ET LIEU

Sur site ou en organisme de formation.

Durée : 2 jours ou 14 heures.

Les dates sont à définir avec l'entreprise.

PROGRAMME

La relation à établir dans la confiance :

- S'adapter à des interlocuteurs variés et orienter le dialogue vers une issue commerciale grâce aux techniques de mise en confiance du client et de communication,
- Les attentes des clients, leurs exigences vis-à-vis des fournisseurs,
- Se connaître et découvrir ses points forts et faibles pour mieux négocier,
- Savoir se mettre en condition,
- Se situer dans une relation d'aide, de prise en charge, savoir respecter ses promesses.



Maitriser les spécificités de la communication commerciale au téléphone :

- Découvrir les principes de communication : l'écoute active,
- Les attitudes à développer : Se situer dans une relation d'aide, de prise en charge, savoir respecter ses promesses,
- Moduler le ton de sa voix et son rythme en fonction des phases de l'argumentation,
- Adapter son vocabulaire et l'enrichir.

Dépasser la démarche d'informations pour établir une relation commerciale :

- Savoir présenter positivement son entreprise,
- Connaître parfaitement l'offre et les services proposés par l'entreprise,
- Remonter de l'information utile,
- Faire adhérer, faire naître le réflexe client, poser des points d'ancrages,
- S'entraîner à recevoir et désamorcer l'objection, refuser une demande inacceptable, susciter l'adhésion et conclure sur un accord,
- Percevoir les évolutions du comportement du client à chaque étape de la relation,
- Créer la confiance pour amener son interlocuteur plus rapidement au OUI,
- Sortir de situations de blocage.

Animation de réunions de vente :

- Créer de la confiance auprès de l'équipe en la faisant adhérer au processus de vente,
- Faire connaître l'offre et les services proposés par l'entreprise,
- Remonter de l'information utile et apporter des solutions.