

RELATION CLIENT

OBJECTIFS

Travailler sa posture commerciale dans l'optique d'une relation client réussie
Intégrer les enjeux d'une bonne relation client
Maîtriser les étapes d'un entretien de vente
Les exploiter totalement jusqu'à la conclusion de la vente

CONTENU

La relation client gagnant/gagnant
Se fixer des objectifs
Entretien de vente : réussir sa prise de contact
Comprendre son interlocuteur : phase de découverte du client, les motivations d'achat, l'art du questionnement, la reformulation et l'écoute active
Argumenter et convaincre : construire un argumentaire adapté aux motivations d'achat détectées
Répondre aux objections : attitude et parade
Conclure une vente : techniques pour négocier et conclure
Fidéliser la relation client : maintenir et valoriser le lien

DURÉE

1 JOUR

OUTILS

Vidéo de vente
Livret méthodologique
Les 7 étapes de l'entretien de vente
Grille de progrès

MODALITÉS

Apports théoriques et méthodologiques
Cas pratiques
Mise en situation par simulations d'entretiens
Echanges entre participants



Nous contacter :
02.47.39.22.23. ou sur bgetouraine@orange.fr