

Développer l'écoute active au service du client

Les programmes de formation de CONSENSO sont adaptés et « sur-mesure »

Public :

Toute personne exerçant des responsabilités commerciales, de façon régulière ou occasionnelle : commerciaux, vendeurs, non commerciaux en situation de vente

| | |
|--|---|
| Prérequis : | Acquérir ou questionner ses pratiques de vente et les enrichir pour plus d'efficacité chez ses clients. |
| Conditions d'accès à la formation : | Test de positionnement |
| Durée : | 3 jours de formation |
| Lieu : | A définir |
| Tarif : | 950.00€HT par participant |
| Formation : | En intra-entreprise |
| Nombre de participants : | 4 à 6 personnes |

Objectifs

- Comprendre l'environnement Client
- Identifier et cerner les besoins du client
- Présenter son offre et savoir argumenter
- Gérer ses priorités en mettant le client au centre du système

Programme

Comprendre le marché et la mission commerciale

- Analyser l'offre concurrente
- Situer l'offre de son entreprise dans l'environnement concurrentiel
- Lister les attentes des clients et suivre leur mode de raisonnement

Connaitre le parcours client

- Identifier les phases de préparation : contraintes internes / offres externes

Nouer une relation

- Se présenter / donner l'impression au client qu'il a toute l'attention / être professionnel

Comprendre le besoin

- Développer l'écoute active
- Développer la stratégie de l'entonnoir
- Mettre en œuvre les différentes méthodes de questionnement
- Savoir reformuler
- Traiter les objections
- S'assurer de l'adhésion du client

Gérer le client comme une priorité :

- Lister les actions à haute et à faible valeur ajoutée
- Répondre aux urgences et aux imprévus.
- Etablir des priorités : Objectifs SMART

- Mettre en place un système d'organisation (tri, stratégie, outils, gestion des mails) ;
matrice Eisenhower

Moyens pédagogiques

- Formation interactive en groupe
- Mise en situation, utilisation de cas pratiques
- Accompagnement individuel pour cerner les axes de progrès.

Remise d'une attestation de fin de stage

Consenso Formation