

## 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

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