

Vendre efficacement avec et sans le Digital

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

Prérequis	Salariés au contact des clients, par mail et en face-à-face
Conditions d'accès à la formation :	Test de positionnement
Durée	2 jours
Modalité	Présentiel
Tarif	990.00€HT par participant
Lieu	Hauts de France et Ile de France
Nombre de participants	3 - 4 personnes par groupe

Objectifs : à l'issue de la formation, les participants

- Mettront en œuvre les techniques de communication commerciale, basées sur le questionnement, le traitement des objections et la reformulation.
- Maîtriseront les bonnes pratiques de l'Email et de la communication digitale (numérique)
- Utiliseront à bon escient la communication par mail et gagneront en efficacité
- Identifieront l'importance du non-verbal et développeront une image professionnelle par une communication maîtrisée

Programme :

I. L'impact de la communication professionnelle au travers du Digital

- Lister les outils utilisés, le temps consacré, l'impact sur l'efficacité au travail
- Découvrir les chiffres et l'environnement pour agir : E-mails, messageries instantanées, réseaux sociaux
- Agir pour communiquer de façon professionnelle en interne et à l'externe
- Utiliser efficacement l'information, partager, transmettre le savoir
- Protéger l'image de l'entreprise, renforcer ses compétences

II. Le cadre de l'utilisation de la communication numérique

- Lister l'ensemble des règles établies et s'y conformer
- Distinguer cadre privé / cadre professionnel et leurs aspects juridiques

- Définir le cadre, le contenu et la forme : règles à respecter, politesse, introduction, longueur des phrases, conclusion.
- L'utilisation abusive des mails : mails trop courts, trop longs, agressifs, abrupts, trop personnels, etc.
- Mettre en place une organisation efficace pour gérer ses mails

III. La COMMUNICATION COMMERCIALE :

- Posture et communication non-verbale
- Rappel sur le tunnel de vente
- Ouvrir le dialogue
- Entraînement sur la visite client

IV. LA BONNE COMPREHENSION DU BESOIN CLIENT :

- Entrer dans le cercle du client
- Maîtriser les règles des questions ouvertes, semi-ouvertes, fermées
- Utiliser la reformulation
- Conclure positivement

PEDAGOGIE EMPLOYEE :

- Mise en situation basée sur la relation Client
- Réalisation de saynètes
- Utilisation de quizz et d'outils ludiques
- Emploi de la vidéo

Finalité :

A l'issue de la formation, les stagiaires mettront en œuvre une organisation structurée de leur communication, pour une meilleure efficacité.

Ils utiliseront les techniques d'expression permettant de comprendre le besoin Client, afin de mieux y répondre.

Il leur sera remis une attestation de stage.