



**RELATION
CLIENT
MARKETING**

Parcours technique de vente commerciale

VENTE CONSEIL PERFECTIONNEMENT

Objectifs

- Assurer l'accompagnement de ses clients
- Savoir adopter un comportement commercial gagnant (contact, connaître, convaincre et conclure)
- Appréhender les techniques d'argumentation efficace et faire face aux objections
- Réaliser des ventes complémentaires ou additionnelles des ventes de produits à marge plus élevée
- Appréhender les techniques de fidélisation

Public

Responsables de commerce, d'agence, de point de vente
Vendeurs en magasin

Méthode pédagogique

- Jeux de rôle de situations de vente
- Traitement de situations rencontrées en entreprise par les stagiaires

Équipe pédagogique

Consultant expert dans le domaine commercial / relation client

Attestation de formation

Attestation de formation stagiaire remise à chaque participant en fin de formation

Évaluation

Attestation de formation stagiaire remise à chaque participant en fin de formation

Accessibilité

Cette formation peut être accessible aux personnes en situation de handicap. Nous consulter

DURÉE

2 jours soit 14 heures

DATES

Nous consulter

HORAIRES

08h30 – 12h00 et 13h30 – 17h00

TARIF

Selon formule choisie (Inter ou Intra)

LIEU

B2M, centre de formation de la CCI de Montauban
ou site de votre Entreprise



LES ATOUTS DE LA FORMATION

Échanges / enrichissement dans le groupe
grâce aux univers différents des participants

Jeux de rôle

Système d'inter-sessions permettant une
formation progressive et régulière en
adéquation avec votre environnement
professionnel

PLUS DE 30 ANS D'EXPÉRIENCE DANS LA FORMATION

CCI formation 82



61 Avenue Gambetta - BP 527
82065 MONTAUBAN Cedex

Contactez-nous au 05 63 21 71 00
www.b2m-formation.com

ENJEUX DE L'ACCUEIL EN MAGASIN - PERFECTIONNEMENT

- *Accueillir : la notion de service*
- *Répondre aux attentes des clients*
- *Mesurer sa performance par rapport aux commerces français*

COMPRENDRE LES MÉCANISMES DE LA COMMUNICATION

- *Les techniques de base d'une bonne communication*
- *Adopter un état d'esprit positif : la formulation positive*
- *Découvrir les composantes de l'expression orale :*
 - *La respiration, décontraction, gestion des émotions*
 - *La voix, le ton, l'expression, l'articulation*
 - *Le sourire, le comportement, la gestuelle*
- *Appréhender les spécificités de la communication téléphonique.*

ADOPTER UN COMPORTEMENT COMMERCIAL GAGNANT

• **Étape 1 : Contact**

Transmettre une première impression positive

Traduire sa disponibilité

Objectif : mettre en confiance

• **Étape 2 : Connaître**

Identifier l'interlocuteur

Comprendre son besoin (écoute, questionnement, reformulation) = diagnostiquer

Repérer ses attentes

Objectif : désamorcer les tensions

• **Étape 3 : Convaincre**

Construire la solution adaptée au client

Formuler des instructions claires

Vendre une solution différée

Objectif : rassurer et satisfaire le client

Traitement des objections

• **Étape 4 : Conclure**

Valider la satisfaction du client ou s'engager sur l'étape suivante

Montrer sa disponibilité pour des besoins ultérieurs

Prendre congé

Objectif : fiabiliser la suite de la relation

ASSURER DES VENTES ADDITIONNELLES OU MONTÉE DE GAMME

- *Comment vendre des produits complémentaires ?*
- *Comment vendre des produits de gamme supérieure ?*

FIDÉLISER LE CLIENT

- *La fidélisation*
- *Personnaliser la communication, établir une relation de confiance*
- *La prise de congé*

INTRODUCTION AU E-COMMERCE

- *L'importance du e-commerce dans la vente de demain*