

« La vente conseil »

Objectifs de la formation

Pour l'entreprise

- Améliorer ses performances en répondant aux besoins des clients de façon plus personnalisée sur l'ensemble de sa gamme de produits, ou services.
- Apporter plus de valeur ajoutée dans le conseil, le service et la relation client.
- Fidéliser les clients par la satisfaction des besoins clients, sur le plan humain et commercial.

Pour les participants

- Acquérir les outils de base de la vente à l'ère du marketing personnalisé (« One to One »).
- Utiliser des outils simples et efficaces pour mieux gérer le contact et la relation client.
- Savoir mener l'entretien de vente en osant se positionner en expert, apporteur d'un service de conseil à plus forte valeur ajoutée.
- Savoir diagnostiquer les besoins clients pour mieux y répondre en termes de produit ou service.
- Maîtriser les techniques d'argumentation (par la preuve, personnalisée), notamment dans les situations difficiles.

Méthode pédagogique

La méthode pédagogique est basée à la fois sur des apports théoriques et des exercices pratiques.

L'accent est mis sur le savoir-faire et le savoir-être avec un objectif de pratique professionnelle pour les stagiaires (études de cas, mise en situation, jeux de rôle, vidéo...).

Les outils transmis aux stagiaires sont issus de la vente, du marketing et de la psychologie clinique (communication interpersonnelle).

Participants

Public concerné : les commerciaux ou responsables de clientèle, et plus globalement l'ensemble des collaborateurs en relation avec la clientèle.

Nombre de participants: groupe de 2 à 12 personnes.

Durée

Formation de base: 2 jours (bases).

Formation complète : 4 jours (avec pratique intensive : jeux de rôle, vidéo,...).

Lieu et matériel pédagogique

Lieu: dans vos locaux ou dans une salle à l'extérieur dans la ville de votre choix.

Matériel: outils fournis par vous ou par nous (salle avec tableau, brosse, marqueurs, caméra, TV).

Budget

Coût pédagogique + frais: sur demande.

Nous contacter pour une solution détaillée et adaptée à vos besoins.

International Satisfaction Association – S.A.R.L

80, Rue Saint Jacques 13006 Marseille

Téléphone : 09.50.71.05.29 www.internationalsatisfactionassociation.com

Email : contact@internationalsatisfactionassociation.com

Code APE 8559A – SIREN 844 659 227 – RCS MARSEILLE