

contact@antara.fr 06.24.89.08.29

La fonction commerciale pour les

non commerciaux

Objectifs

Développer sa conduite personnelle et adopter une attitude professionnelle efficace dans une relation client, même difficile.

Acquérir les techniques de la vente et de la négociation et s'approprier les réflexes commerciaux.

Programme

Découvrir les éléments de l'activité commerciale

Le métier, le commercial, le client L'impact sur l'entreprise Les étapes d'une démarche commerciale

Mieux se connaître pour être plus efficace

Analyse de son comportement face à un client Analyse de son sens commercial : points forts et faiblesses

Valoriser son entreprise, son image et ses produits

Soigner sa présentation Valoriser et agir de manière positive Se différencier de la concurrence Les techniques

Manier habilement le questionnement

Préparer la relation client Découverte des besoins Les différents types de questions Écoute active du client Acquérir des réflexes commerciaux

Les techniques pour réussir ses négociations

Les techniques pour créer un climat de confiance et fidéliser Argumenter et Convaincre Savoir défendre son prix pour augmenter ses marges Gérer et traiter les objections et litiges Quand et comment conclure une vente Techniques et enjeux de la fidélisation client

Savoir réagir dans des situations difficiles

Maîtrise de soi, gérer ses émotions et son stress Oser s'affirmer et dire non Les techniques de la conduite à tenir selon les cas

Une relation efficace avec les autres services

Importance de la cohésion interne dans le suivi et la fidélisation

Méthodes pédagogiques

Pédagogie active centrée sur des entraînements d'entretien de vente intensifs filmés et analysés pour s'approprier des automatismes performants.

Chaque participant bénéficie d'un enrichissement personnel par la synergie des travaux collectifs

Public

Toute personne de l'entreprise sans expérience de la vente amenée à être en contact avec les clients et/ou chargée de développer des relations commerciales.

Pré requis

Aucun

Durée

4 jours

Acquisition de réflexes commerciaux à l'image de votre entreprise

Antara Formation

25-29 rue de Saurupt 54000 Nancy



