

Tous Vendeurs: Formation commerciale pour Personnels non commerciaux

Comment tous les collaborateurs de l'entreprise peuvent contribuer à son développement

Durée: 7.00 heures (1.00 jours)

Profils des stagiaires

- Assistants, exploitants, supports techniques
- Personnels après-vente, d' accueil
- Responsables de services, en relation opérationnelle avec les clients

Prérequis

- Aucun

Objectifs pédagogiques

- Identifier de nouveaux besoins chez ses clients
- Reconnaître des informations stratégiques et utiles au développement du CA
- Illustrer l'offre globale de l'entreprise
- Appliquer les méthodes basiques de l'entretien commercial : découverte, argumentation, reformulation, traitement des objections, passage de main.

Contenu de la formation

- « Passer à l'action »
 - Démystifier l'acte de vente : « les marchés sont des conversations » : tenants et aboutissants de la vente
 - La prise de pouvoir du client : Internet, modification des parcours d'achats
 - Tous vendeurs : les bonnes raisons de développer un tel programme. Enjeux dans le parcours client
- Mieux se connaître pour mieux communiquer
 - Décrypter ses attitudes face à un client
 - Test de Chalvin et auto-diagnostic : développer son assertivité
 - Savoir communiquer avec empathie
- Savoir détecter les potentiels business
 - Engager une conversation à valeur ajoutée avec le client.
 - Capter et comprendre les signaux faibles dans l'entretien : repérer les insights dans la communication verbale et non verbale.
 - Transposer la conversation sur le terrain des besoins additionnels et intégrer les premiers réflexes de questionnement : boîte à outils et bonnes pratiques.
- Connaître son entreprise, ces produits et services, son offre
 - Redécouvrir les offres et les savoir-faire de son entreprise
 - Savoir qui fait quoi
- Se fixer un objectif intermédiaire : chiffres, montant, contact...
 - Comprendre et s'approprier la découverte des besoins : Ecoute active, Reformulation
 - Argumenter utilement et simplement autour de l'offre de l'entreprise.
 - Traiter les objections
 - Sortir de l'entretien par un accord consensuel ou un engagement réciproque

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Gilles Chanson

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.

Tarifs 2024

- En intra-entreprise : **1445 € HT / jour / groupe.**