

Formation commerciale
« Les bonnes pratiques de la relation client »
Pour vendre mieux et plus.

V1-09/2020

Les objectifs

Développer les compétences et les savoir-faire en situation d'action commerciale. Améliorer ses techniques de contact client et de signature des contrats dans l'optique de vendre mieux et plus. Maîtriser les méthodes, les comportements d'une relation client qualitative.

La méthode pédagogique

Apports de compétences structurés;
Echanges et tests sur les compétences commerciales
Remise d'outils des différentes situations commerciales évoquées et ce pour tous les profils de commerciaux
Exercices d'application pour un retour d'expérience personnalisé

Public concerné

Commerciaux & Cadres commerciaux de cabinets de courtage, de la banque et/ou d'agents généraux d'assurance

Matériel et équipements requis

Nécessaire à la prise de notes

Pré requis

Néant

Le déroulement du parcours

Durée : 1 journée - 7,30 Heures
Formation présentielle
Formateur : Emmanuel BUREL

Coût de la formation

Prix HT : 430 € par stagiaire.
Exonéré de TVA

Le contenu du stage

Sens client :

Les fondamentaux, Satisfaction client, qualité, le relationnel, la posture
De la préparation à l'accueil dans le point de vente : les bonnes pratiques

Le déroulement du processus de commercialisation dans le cadre du devoir de conseil et l'obligation d'information

Conforter son statut d'expert

Zoom sur l'architecture de l'entretien de vente : de analyse du besoin en passant par la technique de goutte d'eau pour une découverte efficace du besoin client

Savoir argumenter son offre

De la bonne gestion des objections

Les différentes techniques de conclusion

Présentation de la cartographie des 4 profils de commerciaux

Simulations et exercices de mise en application sur cas réels

Le suivi de la relation commerciale

Le feed back individuel (le compte rendu de visite)

Les pistes d'évolution (le support collectif)

Suivi et évaluation

A la fin du stage, une **évaluation directe écrite** sera demandée à chaque participant **puis un mois** après la formation un questionnaire d'évaluation sera adressé au prescripteur de la formation ainsi qu'au stagiaire.