

COMMERCIAL POUR NON COMMERCIAUX

PR2120829898

S'approprier la qualité de service pour améliorer ses performances commerciales.

Durée: 14.00 heures (2.00 jours)

Profils des stagiaires

- Tout salarié d'entreprise.

Modalités d'accès à la formation

Un entretien préalable permettra de s'assurer que les pré-requis pour cette formation sont bien atteints et que ce stage sera en mesure de répondre aux attentes de l'apprenant.

Prérequis

- Aucun

Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- S'approprier la qualité de service pour améliorer ses performances commerciales.
- Collaborer avec l'équipe commerciale dans le but d'optimiser la satisfaction client.
- Comprendre la politique commerciale.

Contenu de la formation

- Comprendre l'approche commerciale 2H
 - Qu'est-ce que le commerce ?
 - Qu'est-ce qu'un acheteur ?
 - Le schéma commercial.
 - Les missions du commercial.
- Développer la qualité client 3H
 - Faire la différence entre besoins et attentes .
 - Définir la qualité de service.
 - Le score NPS.
 - Le lien entre qualité de service et développement du chiffre d'affaire.
- Construire sa norme qualité au sein de son service 4H
 - Travailler avec le service commercial (relation client/fournisseur au sein de l'entreprise).
 - Etablir son propre parcours client.
 - Définir les savoirs, savoir-faire et savoir-comportementaux à adapter.
 - Elaborer des actions correctives.
- Savoir comprendre et découvrir les besoins et attentes de son interlocuteur 5H
 - Développer l'écoute et la reformulation.
 - Utiliser l'empathie et la bienveillance.
 - Savoir utiliser le questionnement.
 - Comprendre les motivations .
 - Chercher des solutions gagnant-gagnant.
 - Connaître ses propres limites et les faire respecter.
 - Savoir dire non.
 - Savoir s'engager et respecter ses engagements.

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique est composée de formateurs chacun spécialisé dans leur domaine. Nos intervenants sont des professionnels de la formation, leur enseignement s'appuie sur les dernières évolutions technologiques. Leur expertise technique alliée à leur expérience pratique et pédagogique leurs permettent de concevoir les exercices et les études de cas et d'animer eux-mêmes leurs formations.

Moyens pédagogiques et techniques

Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation, un ordinateur par stagiaire équipé du ou des logiciels étudiés

Documents supports de formation projetés

Méthode démonstrative, interrogative et active

Etude de cas concrets

Orientation dans la prise de note

Fichiers informatiques exemples et un support de cours sont remis à chaque stagiaire.

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

Questionnaire de positionnement en amont de la formation

Exercices d'application. Mises en situation

Formulaire d'évaluation s'appuyant sur la réalisation de quiz, cas pratique et établi par le formateur

Evaluation de la satisfaction des apprenants en fin de stage

Nous pouvons également mener des enquêtes à froid pour évaluer la mise en oeuvre des acquis de la formation

Attestation de compétences remise sur demande

Lieu de stage

Formation en intra-entreprise en présentiel dans les locaux du client

Tarif H.T.

2100.00 €

Modalités et délais d'accès :

Démarches pour solliciter une formation en intra :

Nous contacter pour effectuer votre demande par téléphone au : **04 42 03 04 42** ou par mail : **formation@amrisformation.com**

Délais d'accès : L'accès à la formation est soumis au délai d'acceptation des financeurs et du temps de traitement de la demande : de 7 jours à 2 mois selon le mode financement.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Si vous êtes en situation de handicap temporaire ou permanent, ou si vous souffrez d'un trouble de santé invalidant, nous sommes à votre disposition pour prendre en compte vos besoins, envisager les possibilités d'aménagement spécifiques et résoudre dans la mesure du possible vos problèmes d'accessibilité. Merci de contacter notre référent handicap :

Gospel DAGOGO au **04 42 03 04 42** ou par mail à : **contact@ordinco.com**

Sanction Pédagogique

Attestation de compétences délivrée sur demande

Contact : 04 42 03 04 42
Date de création : 3 mars 2024