ORDI N' CO - AMRIS FORMATION
Zone Athélia III - 785, Voie Antiope - 13600 LA CIOTAT - 04 42 03 04 42
patricia.clere@ordinco.com - formation@amrisformation.com

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.
  - Connaitre 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.
- 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.
- Attestation de formation.

Lieu de stage
Formation en intra-entreprise en présentiel dans les locaux du client

Tarif H.T.
1700 €

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 handicapés
Non

Sanction Pédagogique
Attestation de fin de stage

Contact : 04 42 03 04 42
Date de création : 16 février 2021