

<p align="center">PROGRAMME DE LA FORMATION Formation commerciale« Techniques de vente / Méthode des 7C »</p>

Objectifs

Cette formation vous permettra de développer les compétences des collaborateurs au travers :

- La relation Client et l'optimisation de la Relation Client
- Maîtriser :
 - son organisation
 - la préparation
 - la découverte client
 - le scénario d'entretien
 - la mise en déficit du contact
 - l'argumentation
 - et les objections clients et prospects
- Savoir négocier – négociation complexe

Public visé

Toutes les fonctions en posture de négociation, parmi lesquelles les responsables commerciaux, managers, acheteurs, etc.

Prérequis : aucun

Moyens prévus

- **Moyens techniques** : ordinateur, vidéo projection, tableaux
- **Moyens d'encadrement** : Eric LEBRETTE (intervenant – président de DIREXTER) : 25 années de direction commerciale de groupes internationaux ; 6 années d'expérience en formation, conseil et accompagnement commercial (voir CV en pièce jointe)
- **Moyens pédagogiques** :

Documents supports de formation projetés

Exposés théoriques

Études de cas concrets à partir d'exemples d'entreprises et mise en œuvre avec des cas réels rencontrés par les participants.

Le support de formation est remis en main propre à chaque participant à la fin de la formation.

Suivi et validation de la formation

Suivi de l'exécution : signature des feuilles d'émargement par demi-journée par le stagiaire et par le formateur.

- Évaluation : exercices, études de cas, mises en situation
- Sanction : questionnaire de satisfaction et attestation de fin de formation

Modalités et délais d'accès

- **Durée totale de la formation** : 2 jours – 14 heures
- **Horaires** : 09H00 ☐ 12H30 / 14H00 ☐ 17H30
- **Rythme** : idéalement sur deux jours consécutifs
- **Déroulement** en présentiel
- **Lieu de la formation** : dans les locaux de l'entreprise
- **Accessibilité des personnes handicapées** : nous contacter pour étudier ensemble les éventuelles adaptations possibles pour accéder ou suivre cette formation

Tarif : 3400€

Nous contacter pour étudier votre demande

Programme et contenu

1 - Optimiser la relation Client

- Soigner l'accueil du client, adopter une écoute active
 - L'accueil client
 - Les règles et les méthodes
 - L'écoute
 - L'attention réciproque □ Écoute active
 - La disponibilité
 - La communication
 - Le respect
 - L'engagement
-
- Tenir ses engagements vis-à-vis de ses clients
 - Le client et sa satisfaction au centre de la politique d'entreprise
 - Chaque client est unique
 - Définition d'un engagement
 - Pourquoi prendre des engagements & Comment prendre des engagements
 - Respecter ses engagements
 - Adopter un discours adéquat avec l'interlocuteur
 - Quel est mon message, l'objet ?
 - Les différents types de message
 - A qui s'adresse-t-il ?
 - Qu'est-ce qui est important ?
 - Quel ton adopter ?
 - Principe : émetteur / récepteur / mon émission
 - S'assurer de la bonne réception/compréhension par le récepteur
 - Garantir le résultat de ma communication interne
-
- Savoir réagir avec pertinence dans un contexte relationnel tendu
 - Qu'est-ce que la relation client / commerciale – Définition
 - Pourquoi investir dans la Q.R.C. (Qualité de la relation Client) au quotidien
 - La Q.R.C. au service du quotidien
 - La Q.R.C. au service de l'exceptionnel
 - Prendre en compte une « situation tendue » □ L'écoute et le respect
 - Traiter une « situation tendue »
 - Les différentes solutions et actions possibles
 - Communiquer en interne – Remonter / partager l'information

2 – Négociation complexe

- Qu'est-ce qu'une objection, définition
- Identifier une objection, plusieurs cas peuvent se présenter
- Le SONCASE, définition et explication
- Les techniques de réponse aux objections

3 - Savoir maintenir ses positions

- Capacité à maintenir ses positions
- Posture en interne pour maintenir ses positions
- Communication non verbale

4 - Questionnement aléatoire, éléments clefs retenus

- Questions/réponses et mise en situation

5 - Simulations et jeux de rôles