



Les fondamentaux de la relation client

DATES	EFFECTIF
À définir	Minimum : 4 Maximum : 8
DURÉE	LIEUX
1 jour	Sur mesure
TARIF	RÉFÉRENCE
900€ par personne	NSA_VENT_001

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Avoir une vision de son profil, savoir identifier le profil pour mener à bien le processus de vente

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- Identifier leur typologie, les caractéristiques ,les atouts et les points de vigilances
- Identifier la typologie du client
- Prendre contact et connaître le client pour préparer la phase «convaincre»
- Conclure
- Fidéliser

PUBLIC CONCERNÉ

Tout public

PRÉREQUIS

Aucun prérequis

PROGRAMME

Découverte du type

Les 4 dimensions, caractéristiques, les atouts les points de vigilances

Préparation de l'entretien

Contact les points clés, les questions clés

Connaître

Le questionnement
La reformulation

Convaincre

Les objections

Conclure

Rassurer
Féliciter
Fidéliser

ENCADREMENT

Un professionnel certifié au MBTI

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

La formation proposée sera adaptée aux besoins et problématiques des stagiaires.

Apports théoriques
Mise en situation
Jeu de rôle

MODALITÉS TECHNIQUES

La formation proposée sera adaptée aux besoins des participants :
Mise à disposition d'une salle et d'une aire d'évolution ainsi que tous les outils pédagogiques.
Supports de cours pour les stagiaires

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les éléments acquis tout au long de la formation seront mesurés au travers de différents outils et exercices de feedback.

RÉSULTATS ATTENDUS

Les acquis seront évalués par un test de fin de formation.

VALIDATION DE FIN DE FORMATION

Attestation de fin de formation.

CONDITIONS D'ACCÈS AUX PERSONNES EN SITUATION D'HANDICAP

Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre cette formation

DÉLAI D'ACCÈS À LA FORMATION

L'organisme de formation exécutera la prestation au plus tard dans les **15** jours ouvrés après signature de la convention.

INSCRIPTIONS



+33 6 19 52 39 50 : **Claude Leclère**
+33 6 83 85 77 10 : **Stéphane Garnier**



claude.leclere@nextstep-academy.fr
stephane.garnier@nextstep-academy.fr
contact.nextstepacademy@gmail.com

<https://www.nextstep-academy.fr/>