

RENCONTRONS-NOUS!

05 53 45 85 70

AVENUE DE BORIE MARTY CONTACT@ADHENIA-FORMATION.FR 24660 NOTRE DAME DE SANILHAC 72 24 01587 24

CRÉ@VALLÉE SUD

SIRET: 753 127 398 00026 DÉCLARATION D'EXISTENCE :

WWW.ADHENIA-FORMATION.FR

adhénia formation $_{\mathsf{SE}}$ former tout au long de sa vie !

INFORMATIQUE, TECHNIQUE ET BUREAUTIOUE

COMMERCE, MARKETING, COMPTABILITÉ, GESTION

RELATIONS ET **RESSOURCES HUMAINES**

SÉCURITÉ ET SANTÉ AU TRAVAIL

DEVENEZ UN CONSULTANT POUR VOS CLIENTS



Soyez acteur de votre parcours de formation et passez à l'action!

Objectifs

- Comprendre les enjeux du client par une découverte globale
- Co-Construire une solution personnalisée/adaptée (service) et globale et ne pas être uniquement un vendeur de produit, valoriser son expertise
- Créer de la valeur client
- Optimiser la relation avec son client, créer un véritable partenariat commercial et mettre l'accent sur la satisfaction client



Durée de formation 2 jours soit 14 heures



Public

Toute personne souhaitant développer ses compétences commerciales



Prérequis

Aucun



Niveau / Certification Obtenue

Attestation de fin de formation et certificat de réalisation



Type de formation / stage

Présentiel, À distance

Intra/Inter/ Accompagnement individuel

Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

Formation en présentiel : Salle équipée de matériel pédagogique : vidéoprojecteur,

Formation en distanciel : Il est nécessaire que chaque participant puisse avoir un poste informatique équipé de haut-parleurs et son, casque, accès à internet.

Pédagogie active et personnalisée.

Alternance d'apports, d'exercices et de jeux pédagogiques, mise en situation, réflexions collectives et individuelles. Echanges, mises en situation, approche expérientielle, autoévaluation et apports théoriques. Alternance d'apports théoriques de la part du formateur et d'analyse de situations particulières vécues par les participants.

Formation participative et interactive : cette formation s'appuie sur les connaissances, les expériences des personnes en formation, l'implication des participants les rendant acteurs de leur formation.

Validation de la compréhension du stagiaire par le formateur à chaque étape du déroulé pédagogique par les mises en situation, jeux de rôle, exercices, QCM, tests, échanges et questionnement.

Supports de formation (version numérique ou papier remis à chaque participant en fin de formation).

Nombre de Participant par session de formation :

En Inter-entreprises : Groupe de 10 personnes maximum en présentiel

En Intra-entreprise : Groupe de 10 personnes maximum

AVENUE DE BORIE MARTY CONTACT@ADHENIA-FORMATION.FR 24660 NOTRE DAME DE SANILHAC 72 24 01587 24

SIRET: 753 127 398 00026 DÉCLARATION D'EXISTENCE :

adhénia formation $_{\mathsf{SE}}$ former tout au long de sa vie !

WWW.ADHENIA-FORMATION.FR

INFORMATIQUE, TECHNIQUE ET BUREAUTIQUE

COMMERCE, MARKETING, COMPTABILITÉ, GESTION

RELATIONS ET RESSOURCES HUMAINES DÉVELOPPEMENT

SÉCURITÉ ET SANTÉ **AU TRAVAIL**

DEVENEZ UN CONSULTANT POUR VOS CLIENTS



En distanciel : cours individuel ou collectif (nombre déterminé en amont en fonction de l'audit réalisé en amont)

Profil du formateur : formateur confirmé en techniques de vente, management

Modalités d'évaluation

Avant la formation : audit des besoins et du niveau soit par entretien, soit par questionnaire de positionnement

A la fin de la formation : évaluation de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur par différentes méthodes d'évaluation (questionnement oral, exercices pratiques, tests, qcm)

Programme

Comprendre les enjeux du client

- Phase de découverte
- Identifier et analyser les besoins (besoins exprimés et non explicites)

Développer ses compétences relationnelles

- Exceller dans la relation de service : l'image professionnelle de son entreprise et la garantie d'un service de qualité.
- Maîtriser les spécificités de la vente : les leviers de l'acte d'achat et les 5 étapes de l'entretien commercial.
- Pratiquer l'intelligence émotionnelle
- Travailler son empathie, développer la confiance

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

• Identifier le profil de son interlocuteur : typologie des clients en fonction de leurs besoins spécifiques.

















AVENUE DE BORIE MARTY CONTACT@ADHENIA-FORMATION.FR 24660 NOTRE DAME DE SANILHAC 72 24 01587 24

SIRET: 753 127 398 00026 DÉCLARATION D'EXISTENCE :

adhénia formation $_{\mathsf{SE}}$ former tout au long de sa vie !

WWW.ADHENIA-FORMATION.FR

INFORMATIQUE, TECHNIQUE ET BUREAUTIQUE

RELATIONS ET RESSOURCES HUMAINES DÉVELOPPEMENT

SÉCURITÉ ET SANTÉ **AU TRAVAIL**

DEVENEZ UN CONSULTANT POUR VOS CLIENTS



• Renforcer ses qualités d'écoute, consolider sa réceptivité et aiguiser son sens de l'observation : le recueil des informations pertinentes.

Construire un argumentaire convaincant

- Identifier l'avantage concurrentiel
- Préparer ses réponses aux objections explicites et aux résistances implicites
- Défendre sa valeur ajoutée

Susciter de nouveaux besoins

• Développer des ventes additionnelles : le levier de la confiance et du conseil personnalisé.

Fidéliser sa clientèle

- Développer des attitudes de « Qualité de Service » même lorsque les ressources et le temps sont comptés : le suivi de la satisfaction et le plan d'actions correctives.
- Résoudre un litige : l'utilisation d'un incident de parcours pour fidéliser et construire des relations véritablement durables.













