C L' Homme Conseil
Développeur du Capital Humain

# PROGRAMME COMMERCIAL
## PROFESSIONNALISER SA RELATION CLIENT

Céline LANGLOIS
Référente pédagogique, administrative et PSH
06 51 45 42 66
www.clhommeconseil.com
celinelanglois@clhommeconseil.com

LES **3 OBJECTIFS OPERATIONNELS** DE LA FORMATION

1. REPÉRER SES FREINS À LA DÉMARCHE COMMERCIALE
2. CONNAÎTRE LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION
3. IDENTIFIER LES LEVIERS DE LA SATISFACTION CLIENT

## PROGRAMME

### 1 LEVER LES FREINS DE LA DÉMARCHE COMMERCIALE

- Identifier sa représentation de la démarche commerciale
- Comprendre son rôle dans le développement commercial
- Repérer, comprendre et gérer ses émotions
- Se conditionner positivement

### 2 S'APPROPRIER LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION

- Connaître les spécificités de la communication par téléphone
- Adopter les attitudes et les expressions gagnantes
- Développer l'impact de sa communication verbale et para-verbale

### 3 CONSEILLER ET VENDRE PAR TÉLÉPHONE

- Personnaliser le contact
- Questionner pour détecter les attentes implicites et explicites
- Analyser et traiter une objection : Méthode AIR
- Personnaliser son argumentation par les bénéfices client
- Conclure positivement en toute circonstance

### 4 OPTIMISER SA COMMUNICATION ÉCRITE

- Choisir un objet de mail pertinent
- Structurer ses écrits par la méthode SPRI
- Respecter les règles spécifiques à chaque type d'écrit

### VALIDER SON PLAN D'EVOLUTION PERSONNEL (PEP)

- Identifier ses axes de progrès et définir son plan d'action

Consultez le taux de satisfaction: http://clhommeconseil.com/avis.php

## DUREE

2 jours - 14h
Format distanciel nous consulter

## PUBLIC

Assistant(e) Commercial(e), ADV, Service client, tout collaborateur en relation avec des clients
Pour toute adaptation pédagogique au public ciblé, nous consulter

## PRE REQUIS

Aucun

## ACCESSIBILITE HANDICAP

Nous consulter avant la formation pour tout aménagement particulier

## MODALITES ET DELAIS D'ACCES

Un délai de 3 semaines est requis, après consultation, pour mettre en oeuvre la formation

## TARIFS

Un devis est établi après analyse de vos besoins

## PEDAGOGIE ET MOYENS TECHNIQUES

- La pédagogie inversée pour consacrer notre énergie sur l'entrainement
- Des ateliers courts en petits groupes pour des réponses personnalisées
- Une pédagogie positive qui repose sur l'entraide, l'intelligence collective
- Une stratégie d'apprentissage orientée à 70% vers l'action
- Connexion Internet / PC / Micro / Caméra / Téléphone

## MODALITES D'EVALUATION

- AVANT : Questionnaire de niveau et recueil des objectifs de développement
- PENDANT : Evaluation à chaque étape (Exercices ou mises en situation)
- APRES : Questionnaire d'évaluation des acquis et d'évaluation de la formation
- APRES : Suivi post- formation à la carte

## SANCTION

Certificat de réalisation à l'issue de l'action

## LES + DE LA FORMATION

- Intervenante avec 20 ans d'expérience en commercial et management
- Une pédagogie basée sur des méthodes actives
- Des études de cas à partir de situations vécues
- Construction d'un Plan d'Evolution Personnel