

Développer un comportement commercial

Pour qui ?

Collaborateurs sans responsabilité commerciale directe et néanmoins en contact permanent avec le client (fonctions support, SAV...).

Objectifs :

Connaître les fondamentaux de la vente et de la négociation.
Acquérir des compétences relationnelles et commerciales.
Perfectionner ses attitudes vis-à-vis du client.
Construire un partenariat gagnant-gagnant.



© ioannis kounadeas / Fotolia

Programme :

1. Valoriser l'image de son entreprise

- Bien connaître l'entreprise, son offre et ses résultats
- Coopérer avec les autres services de l'entreprise
- Contribuer à la vente additionnelle
- Intervenir en appui du commercial

2. Dialoguer avec le client

- Analyser son comportement face à un client ; ses points forts et ses points de progrès
- Développer les attitudes appropriées pour mettre en confiance le client
- Etre à l'écoute et apprendre à questionner son client
- Maîtriser les étapes de la relation client

3. Gérer les situations difficiles

- Etre à son aise avec l'arithmétique commerciale
- Conserver la maîtrise de soi face à l'agressivité du client
- Développer son sens de la répartie et déjouer les pièges
- Défendre ses choix sans compromettre sa relation avec le client

4. Savoir informer et communiquer

- Remonter l'information au bon destinataire
- Savoir s'exprimer de façon claire et convaincante
- S'impliquer dans le suivi des dossiers partagés

Les + pédagogiques :

- Session de groupe ludique et rythmée, visant à amorcer un changement comportemental d'équipe supports.
- Quiz, débat après vision d'un film... Cas concrets et jeux de rôles sont au centre du dispositif.

Commercial, Marketing et
Distribution