

Développez un comportement commercial

Commercial pour non commerciaux

Ce que vous apprendrez

Le service administration des ventes comme les techniciens du service après vente ou les hot liners contribuent fortement à l'image de marque de l'entreprise. Dans une organisation orientée client, il est indispensable de développer les compétences relationnelles de tous les collaborateurs en contact avec les clients afin qu'ils adoptent un comportement commercial. Mieux armés, ils contribueront efficacement à la satisfaction, et donc à la fidélisation du client.

Objectifs

- Acquérir des compétences relationnelles et commerciales
- Promouvoir son entreprise et en véhiculer une image positive
- Traiter les réclamations de façon commerciale
- Contribuer à la fidélisation des clients

Pour qui ?

- Collaborateurs des services administration des ventes
- Collaborateurs des services après-vente, hot-liners
- Techniciens en relation avec les clients
- Toutes les personnes ayant des contacts réguliers avec les clients

Points clés

Valoriser l'image de son entreprise :

- Présentation personnelle
- Comportement et discours

Dialoguer avec le client :

- Réussir la prise de contact
- Ecouter et reformuler
- Analyser sa demande
- Traiter les objections
- Conclure

Les spécificités de la relation téléphonique

Faire face aux situations difficiles

- Un client insatisfait
- Un client difficile
- Demander un règlement
- Dire qu'on ne sait pas faire ou ne peut pas faire

Contribuer à la vente additionnelle



Formation présentielle

Durée conseillée

2 jours

Les pédagogies

- **Pédagogie** spécifiquement **adaptée** à des profils non commerciaux
- **Approche vivante** : échanges, mises en situation, conseils personnalisés
- **Des clés** pour faire face aux situations tendues

Commercial et Marketing

Vente



Contact : 01 46 84 84 85

Code solution : 683

CM 22