



Passer d'une relation simple à l'entretien commercial

Répondre à la première demande client
Développer l'écoute client
Travailler le questionnement, la reformulation, l'empathie pour découvrir de nouveaux besoins clients et relever ses intérêts et motivations

Optimiser sa force de conviction

Passer d'une découverte technique à une approche dynamique.
Rebondir sur les dits et les non-dits du client
Utiliser les formules proactives
Convaincre
Développer l'approche personnalisée

Maîtriser son argumentation

Adapter le discours : les techniques appliquées de l'argumentation générale au bénéfice client
Construire son argumentation et mettre en valeur chaque argument
Traiter les objections : comment réagir, les analyser et les traiter ?
Conclure en engageant les actions futures
Obtenir l'adhésion pour la solution proposée
Confirmer l'accord par la reformulation positive
Conclure de façon constructive

Mise à jour le 01/12/2022

Relation commerciale

Faire face à différents comportements avec une attitude efficace : ni trop, ni trop peu.
Renforcer l'estime de soi pour améliorer ses relations professionnelles.
Comprendre et utiliser ses émotions notamment en situation difficile.
Agir plus efficacement en situation professionnelle : soutenir une position, faire une demande, dire non, négocier, répondre à l'agressivité, émettre une critique constructive..

PREREQUIS :

- Aucun prérequis.

PUBLIC CONCERNE :

Toute personne, débutante ou ayant une première expérience, amenée à exercer une action commerciale terrain, techniciens, experts, managers, amenés à élargir leur niveau d'intervention à la fonction commerciale.

MOYENS PEDAGOGIQUES

- Formation accessible en ligne
- Supports pédagogiques et techniques
- Documentations
- Études de cas concret
- Support multimédia (ex : module d'e-learning)
- Application Zoom / Teams

LIEUX, MODALITES :

- Inter
- Intra
- Les modules peuvent se dérouler sur le lieu de travail, à distance, ou un mixte des deux.

EFFECTIF PAR SESSION :

- Groupe de 4, Groupe de 6, Groupe de 8, Groupe de 10 et +
- Formation individuelle.



MATERIEL :

- Ordinateur portable équipé d'une webcam,
- Une connexion internet.
- L'application Zoom installée sur votre ordinateur

SUIVI D'ÉVALUATION :

- Rapports
- Compte-Rendu
- Feuilles de présence émargées par les stagiaires
- Attestation de fin de stage
- QCM
- Test
- Exercices
- Mise en situation
- Questionnaire d'évaluation de la formation

INTERVENANTS :

- Ilyo Touch Formations travaille avec un réseau de formateurs indépendants, identifiés et experts dans leur domaine de compétences et qui ont une vraie volonté de transmettre tous les outils dont vous aurez besoin au quotidien.



COUT DE LA FORMATION

Le coût de la formation est défini en fonction du stage, de la durée, et des objectifs définis avec l'apprenant. Le coût est également défini en fonction que nos formations soient dispensées en intra (chez le client), ou en formation Mixte (présentiel et FOAD), uniquement en FOAD, mais aussi la qualification de nos formateurs et du lieu de la formation.

Que ce soit en présentiel ou à distance, notre approche de la formation s'appuie sur une pédagogie pratique et personnalisée, chaque formateur adapte systématiquement sa prestation aux réalités des métiers des apprenants.

Systématiquement par le biais d'un entretien personnalisé le formateur cible les prérequis, les objectifs en amont afin de réduire le temps de découverte des besoins et ainsi être opérationnel dès le démarrage de la formation. Les programmes de formation présents sur le site internet servent de base, ils sont réadaptés aux besoins. Nos formateurs sont sélectionnés sur 6 critères :

- L'expérience
- Les qualifications
- La pédagogie
- La disponibilité
- Le choix des supports pédagogiques
- L'adéquation entre le parcours du formateur et les besoins de l'apprenant

FORMATION SUR MESURE

Selon votre besoin et le programme sur mesure dédié à votre formation vous avez la possibilité de choisir le type d'apprentissage qui vous convient le mieux :

En face à face

Une formation ciblée et individualisée qui permet d'optimiser l'apprentissage. Le professeur est à l'entière disposition du participant, pour un cours à 100% sur mesure afin de progresser plus rapidement. Le professeur utilise autant que possible les documents professionnels du participant.

En groupe

Les apprenants profitent d'un professeur pour répondre de la façon la plus efficace à leurs besoins, mettre l'accent sur leur potentiel.

