



Réussir tous ses entretiens client

INTERETS DE CETTE FORMATION :

Que ce soit pour mener un entretien commercial pour présenter son offre, un entretien pour vendre un service ou un produit, un entretien pour négocier, un entretien pour répondre à une réclamation ou faire le point, cette formation en formule 1+1+1 aborde différents types d'entretiens commerciaux. Elle s'appuie sur les produits et offres de services de l'entreprise.

OBJECTIFS :

- ✓ Acquérir une méthodologie pour mener un entretien client
- ✓ Réagir aux objections possibles de son interlocuteur
- ✓ Acquérir de l'assurance dans ses entretiens

THÈMES abordés

Rappel des bases de la communication client

Comprendre l'importance et les enjeux de ce que recherche le client
Savoir sortir de son produit/service pour être centré sur la relation client
L'écoute active, le questionnement, la reformulation, l'empathie...
Les outils (PNL, AT...) pour développer sa communication interpersonnelle

Avant l'entretien

Etre capable d'analyser ses propres pratiques
Définir sa stratégie et les objectifs liés à chaque type d'entretien
Envisager les objections, contre arguments, inquiétudes du client
Savoir faire face aux insatisfactions et aux réclamations

Le premier entretien client

Par quoi commencer, que dire après « bonjour »
Faut-il laisser le client s'exprimer d'abord ou présenter sa société, son offre ?
Comment présenter ses services, son produit de manière simple et pédagogique
Comprendre le circuit de décision
Adopter un discours et des attitudes qui inciteront à la décision d'achat futur

L'entretien pour vendre, négocier

Utiliser les outils et techniques PNL pendant l'entretien
Comment être convaincant dans sa façon de présenter ses arguments
Les différents outils pour présenter et conclure une vente
Poser les bonnes questions qui font vendre
La négociation, comment s'y prendre

L'entretien pour faire le point

Comment rendre efficace un entretien apparemment bénin
Savoir détecter d'autres besoins
La négociation d'un délai
Les outils de la fidélisation client

L'entretien suite à une réclamation ou à un désaccord

Savoir reconnaître la présentation de sa vision des choses
Identifier objectivement le fond du problème
Savoir répondre posément à une critique
La formulation d'un refus
Comment trouver les compromis
Les outils de la communication assertive

DUREE :
3 jours
(1+1+1)

FORMULES :
Intra
Formaching

PRIX :
Nous consulter

PUBLIC :
Toute personne en charge de la relation client

PARTICIPANTS
De 1 à 10 pers

PEDAGOGIE
Pratique : 90%
Théorie : 10%

Exercices avec les produits et offres de service de l'entreprise

Mise en situation réelle

Jeux de rôle

Conseils et astuces pratiques

EVALUATION
Evaluation à chaud

Réussir tous ses entretiens client