

Vente pour non commerciaux

2 jours

CIAL13



Objectifs

Intégrer les éléments fondamentaux de la vente pour améliorer ses attitudes dans la relation avec les clients.

Pré requis

Aucun

Public concerné

Toutes personnes se trouvant en contact avec le client n'ayant aucune expérience de la vente.

Principes pédagogiques

Méthode interactive
Exercices d'application
(Possibilité d'adapter les exercices à l'entreprise)

Modalités de suivi

Evaluation du niveau atteint après la formation

1. Le client

- Client : définition
- Le client : véritable employeur de l'entreprise

2. Vos attitudes face aux clients.

- Vos points forts dans la relation client
- Les points à améliorer suite à un test d'auto évaluation.

3. Connaître votre entreprise

- Connaître les produits et services fabriqués par votre entreprise
- Savoir parler positivement de votre entreprise
- Savoir présenter l'offre du produit et de service

4. Savoir présenter l'offre du produit et de service

- Négocier avec le client
- Présenter les éléments discriminants du produit ou du service.

5. Ecoute active

- Les différentes perceptions de la réalité
- Le mécanisme de la communication
- Savoir écouter et satisfaire le client

6. Transmettre l'information

- Assurer le suivi du client
- Transmettre l'information au service concerné