



Fondamentaux de la relation client B to B

2 jour(s) - 14,00 heure(s)

Programme de formation

Public visé

Commerciaux débutants ou assistants commerciaux souhaitant développer en relation client.

Pré-requis

Aucun

Objectifs pédagogiques

Maitriser les principes fondamentaux de la vente et de la négociation
Connaitre les principales étapes d'un processus de vente
Construire son plan d'action commercial

Description / Contenu

1 Réaliser un bilan personnel

Identifier ses points forts et ses points faibles en termes d'organisation personnelle
Identifier ses points forts et ses points faibles en termes de relation clients
Rechercher des optimisations en termes d'organisation personnelle et aller à l'essentiel
Formaliser un plan de progrès

2 Découvrir les principes fondamentaux de la vente

Susciter le dialogue
Développer l'écoute et l'empathie
Créer un climat de confiance
Être positif et enthousiaste

3 Maitriser chaque étape du processus de vente

Maîtriser chaque étape du processus commercial
Maîtriser chaque étape de l'entretien de vente

Identifier les étapes clés et les points de progrès

4 Perfectionner les étapes clés

Le premier contact téléphonique

La découverte des besoins et des motivations

La réponse aux objections et la conclusion

5 Préciser son plan d'action commercial

Préciser les couples produits-marchés et les objectifs commerciaux

Identifier les principales opportunités et les priorités commerciales

Formaliser ou préciser son plan d'action commercial

Modalités pédagogiques

Formation animée en présentiel

Action par groupe de 1 à 6 personnes maximum

Horaires : 09h00-12h30 / 13h30-17h00

Moyens et supports pédagogiques

Alternance entre théorie et pratique.

Modalités d'évaluation et de suivi

Qu'il s'agisse de classe virtuelle ou présentielle, des évaluations jalonneront la formation : tests réguliers des connaissances, cas pratiques, ou validation par une certification à l'issue de l'action par les stagiaires, au regard des objectifs visés

Accessibilité

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Afin de nous permettre d'organiser le déroulement de la formation dans les meilleures conditions possibles, contactez-nous.

Un entretien avec notre référent handicap pourra être programmé afin d'identifier les besoins et aménagement nécessaires.

Délai d'accès

- Pour les formations intra : Les modalités et délais d'accès sont à valider lors d'un entretien téléphonique préalable et selon disponibilités respectives.
- Pour les formations inter : Selon notre calendrier d'inter-entreprises