



Durée : 2 jours, soit 14 heures



Effectif : 1 à 10 personnes maximum



Public concerné : Tous métiers liés au secteur commercial



Suivi et Évaluation :

Feuille d'émargement à signer par demi-journée par les stagiaires et le formateur.
Délivrance d'une attestation de formation individuelle
Une évaluation sera organisée en fin de stage
Un bilan oral est effectué avec le participant et un représentant de l'entreprise



Prérequis

Compréhension orale



Tarif : à partir de 1400 Euros HT



Modalités et délais d'accès : Cette formation est en présentiel.

Afin de vous inscrire à notre formation, merci de contacter au minimum 30 jours avant le début de la formation au 06 63 82 09 73 ou à l'adresse mail suivante: commercial@evoa-formation.fr
Une fois votre inscription validée, nous vous adresserons une convention de formation et une convocation vous sera envoyée par mail 7 jours avant le début de la formation.
En cas de subrogation de paiement, un accord du financeur doit nous être parvenu avec le début de la formation.



Accessibilité aux personnes en situation de handicap :

Notre organisme tente de donner à tous, les mêmes chances d'accéder ou de maintenir l'emploi et la formation.
Nous pouvons adapter certaines de nos modalités de formation, pour cela, nous étudierons ensemble vos besoins.
Pour toutes questions, merci de contacter Catherine DUTERTRE au 06 63 82 09 73 ou par mail à catherine@evoa-formation.fr

Objectifs de la formation

- Créer des relations de confiance avec les clients
- Trouver les moyens de fidéliser ses clients

Organisation de la formation

1) Jouer sur toutes les dimensions de la relation

- Clarifier ses représentations personnelles du client
- Mieux se connaître pour mieux comprendre le client
- Dépasser ses limites personnelles

2) Être acteur de la relation

- Être conscient de son rôle
- Choisir clairement son attitude
- Éviter les erreurs fatales

3) Comprendre le client et se faire comprendre de lui

- Écouter, entendre et ressentir les besoins du client
- Comprendre le raisonnement du client
- Parler en toute sincérité et transparence

4) Développer son impact personnel auprès du client

- Avoir confiance en soi
- S'impliquer avec un réel plaisir
- Utiliser les émotions présentes dans la relation

5) Valoriser son client

- Personnaliser le contact
- Donner une bonne image de lui-même au client
- Accueillir totalement les clients, même les exigeants

6) Co-produire avec le client une interaction efficace

- Respecter la personne et ses besoins
- Impliquer le client dans le choix de ses solutions
- Clarifier et fiabiliser les engagements

7) Développer la proximité avec le client

- Accéder aux ressentis du client
- Identifier ses craintes
- Surprendre agréablement ses clients

Moyens et méthodes pédagogiques :

- Alternance entre de courts exposés méthodologiques et des travaux en sous-groupes. Simulations de conduites de réunions et analyse collective.
- Évaluation des acquis (quizz)
- Mises en situation
 - Ordinateur portable
 - Vidéo projecteur
 - Salle à disposition

Lieu prévisionnel de la formation

L'information précise sera portée directement sur la convocation

Le lieu est aménagé pour faciliter l'accès et l'usage aux personnes à mobilité réduite.

<https://www.capemploi-72.com>

Toute variante souhaitée doit faire l'objet d'un programme sur mesure. La qualité de la formation préalable ne saurait être garantie si le nombre de participants, la durée pédagogique effective et les moyens techniques requis ne sont pas respectés.

Nous contacter

06.63.82.09.73 - 02.43.80.81.52
commercial@evoa-formation.fr