



LES BATISSEURS DE LA SATISFACTION CLIENT

(MOD_2019035)

VS 01/01/2021

PUBLIC VISE :

- Techniciens en relation avec la clientèle

OBJECTIFS VISES :

- Acquérir les bases et techniques de vente
- Améliorer la qualité du relationnel avec les clients
- Savoir vendre son produit et son service
- Comprendre et anticiper les besoins du client
- Les typologies de clients

MODALITE D'EVALUATION :

- Echanges de pratiques

METHODE PEDAGOGIQUE UTILISEE :

- Brainstorming suite vision de film
- Enquête et questionnement du formateur auprès des stagiaires
- Ecoute
- Création d'outils, mise en place de process pour la suite de la formation.
- Mises en situation avec des scénarios écrits selon leur besoin.

VALIDATION DE LA FORMATION :

- Quizz d'évaluation en fin de formation

PROGRAMME

1. Introduction

- L'image de l'entreprise et des collaborateurs
- Les valeurs de l'entreprise

2. "Nous sommes tous des clients"

- Comment le client nous perçoit, quelle image je renvoie
- La première impression

3. Présentation du poste, des services, des produits : importance d'une communication maîtrisée

- Notre fiche de poste
- Nos produits et nos services
- Techniques de vente

4. Les attentes du client selon le parcours

- Savoir décrypter les attentes du client
- Foire, salons, les différents types de signaux non verbaux
- Au domicile du client, les éléments extérieurs décryptés pour mieux les comprendre





TRAINING 4 SUCCESS

LES BATISSEURS DE LA SATISFACTION CLIENT

(MOD_2019035)

VS 01/01/2021

DUREE :

- 7 Heures (1 jour)

TARIF :

- Intra-entreprise : 1600 € HT
- Inter-entreprises : *nous consulter*

ACCESSIBILITE PMR :

- Nos locaux sont accessibles et adaptés aux personnes à mobilité réduite. Un référent pédagogique (Valérie LECSIEUX) est à votre disposition pour tous aménagements pédagogiques et matériels liés à votre formation

MODALITE D'ACCES :

- Présentiel
- A distance (visio)

DELAIS D'ACCES :

- Nous consulter

NOMBRE DE PARTICIPANTS :

- Min 8 – Max 12

COMPETENCES :

- Savoir écouter
- Gérer le stress
- Mettre en avant un produit ou un service
- Répondre aux objections
- Savoir conclure

5. Les typologies de clients

- Apprendre à s'adapter
- La maîtrise de soi
- Les mots à ne pas dire, apprendre à s'adapter

6. Le triangle de la satisfaction

- Les 3 éléments clefs d'une relation "*gagnant/gagnant*"
- L'importance de chaque élément (*jeux de rôles*)

7. Mise en pratique-échange



Référent handicap :
Valérie LECSIEUX –
06.79.77.37.45

Training 4 Success
660 bis Route d'Amiens – Bat 1 – CS54007
80040 AMIENS Cedex
contact@t4s.fr
03 61 19 97 34

