

Code formation : SOFTSKS

Filière :
Commerce

Durée :
2 jours (14 heures)

Publics :
Tout public

Pré-requis :
Aucun pré-requis

Entretien de positionnement :
Questionnaire de positionnement initial pour déterminer l'adéquation entre les besoins et attentes du candidat et le contenu de la formation. Un entretien téléphonique pourra compléter le questionnaire si les réponses ne suffisent pas à mesurer l'adéquation entre la formation et les objectifs du bénéficiaire.

Modalités :
Distanciel ou présentiel
Entre 1 et 5 participants

Moyens pédagogiques et techniques :

Formation alternant pratique et théorie, sur des supports variés et adaptés au niveau.

Les moyens pédagogiques pourront être adaptés en fonction de chacun (profil d'apprentissage et/ou handicap)

Suivi de l'exécution du programme :
Traçabilité au travers d'une progression pédagogique
Enquête de satisfaction

Attestation de compétences / formation

Prix :
1 800 € HT / participant

Financement par OPCO possible sur le plan de formation

Une question ?
contact@wannaknow.fr

Cette formation permettra à ses stagiaires d'adopter le bon comportement afin de pouvoir gagner la confiance de leurs clients. La compréhension et l'utilisation de méthodes commerciales habiles et efficaces sont les clés qui permettront aux stagiaires de pouvoir prendre en charge l'ensemble du cycle de vente jusqu'à la signature des affaires.

Objectifs pédagogiques

- Maîtriser les principes d'une bonne communication verbale et non verbale
- Connaître les différentes étapes d'un cycle de vente et savoir formaliser les accords
- Assurer la satisfaction client et savoir gérer les conflits
- S'approprier des outils et méthodes pour assurer les ventes

Programme détaillé

Adopter une posture commerciale

- Savoir se présenter
- Savoir présenter son activité et son offre de service
- Savoir prospecter et gagner de nouveaux clients
- Jeux de rôles & mises en situation

Comprendre son interlocuteur et savoir l'écouter pour identifier son besoin

- Connaître les bases théoriques de la relation client
- Savoir interroger son client : questions ouvertes / questions fermées
- Apprendre à créer un relationnel de confiance avec son client
- Observer, questionner, écouter, formuler, reformuler
- Jeux de rôles & mises en situation

Prendre la parole en public

- Connaître les règles de base de la communication
- Savoir structurer son discours et adapter son langage
- Maîtriser sa communication verbale & non verbale
- Jeux de rôles & mises en situation

Négocier efficacement

- Connaître le déroulement d'un cycle de vente
- Savoir négocier et connaître les méthodes pour signer les affaires
- Savoir formaliser les accords
- Jeux de rôles & mises en situation

Comment gérer le conflit et l'insatisfaction client

Outils & méthodes commerciales à connaître et à appliquer

Evaluation des acquis intermédiaires

- Quizz, connaissances théoriques
- Mise en situation

Evaluation de la satisfaction

- Questionnaire à chaud
- Questionnaire 3 mois après la formation

Les engagements de WANNA(K)NOW

- Notre organisme de formation référencé DATADOCK témoigne de la qualité de nos formations et des processus mis en œuvre pour permettre à nos stagiaires une montée en compétences.
- Tous nos formateurs ont été sélectionnés pour leur expertise métier. Nos formations alternent toujours théorie et pratique et sont construites de manière personnalisée suivant le besoin réel des stagiaires.
- Chaque stagiaire et chaque formateur aura un espace dédié sur lequel ils pourront réciproquement visualiser les modalités de la formation ainsi que l'évolution des compétences et des acquis.
- L'évaluation de la satisfaction de chacun de nos stagiaires nous permet de s'engager dans une démarche d'amélioration continue au bénéfice de nos clients ainsi que de nos partenaires.
- Soyez certains que nous mettrons tous les moyens en œuvre et adapterons les modalités pédagogiques en fonction des personnes accueillies et sommes garants de l'égalité d'accès à la formation des personnes en situation de handicap. Notre référent handicap prendra en charge toutes vos demandes.