

Accueil et découverte

OBJECTIFS

Etablir une communication de qualité avec le client afin de répondre aux mieux à ses besoins

PRE REQUIS

Expérience professionnelle souhaitée

PUBLIC CONCERNE

Commercial ; Assistant commercial ; Assistant administratif ; Responsable ; Manager d'équipe

DUREE

35 Heures
5 Jours

NOMBRE DE PARTICIPANTS

6 à 10

TARIFS

Tarif inter (Par Stagiaire)
1 400.00 € HT (1 680.00 € TTC)
intra (Par Jour / Groupe)
Sur Devis

CONTENU

Identifier les généralités de la relation commerciale - se préparer à recevoir le client et maîtriser sa communication

- Faire preuve d'empathie
- Créer un climat de confiance
- Commencer par les avantages
- Soigner sa tenue vestimentaire
- S'approprier un comportement vendeur
- Utiliser la règle SBAM

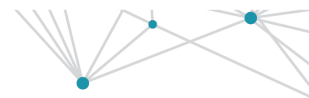
Etablir une communication de qualité avec le client afin de répondre au mieux à ses besoins - préparer les conditions d'une vente utile

- Les trois attitudes les plus courantes
- Règles de base pour le vendeur
- La communication verbale et non verbale
- Conseiller vos clients
- Fuyer le jargon et parer le langage de vos clients
- Connaissez-vous vos produits ?
- Appliquer la formule SONCAS
- Evaluation du stage

Savoir tout de vos clients dès le premier contact - analyser la situation

- Rechercher un terrain commun
- Découvrir les besoins client. Pourquoi ?
- Maîtriser l'art de poser des questions





- Les questions fondamentales de la découverte
- Pratiquer la découverte

METHODES PEDAGOGIQUES

Expositive ; Demonstrative ; Interrogative ; Active



AFPIA SOLFI2A - 1, rue Alfred de Vigny
ST HILAIRE DE LOULAY - 85601 MONTAIGU
Tél : 02 51 94 08 31 - Fax : 02 51 46 40 19
accueil@afpiasolfi2a.fr - www.afpiaouest.fr - www.solfi2a.fr

