

Formation – Ecouter & fidéliser

Objectifs pédagogiques

Comprendre les mécanismes de l'écoute et de non écoute
Comprendre le processus de vente à distance
Les enjeux de la fidélisation

Objectifs opérationnels

Ecouter
Améliorer sa pratique d'entretiens téléphoniques
Développer une habileté à percevoir les besoins
Développer ses aptitudes à proposer une solution adaptée
Construire une relation de confiance dans le temps

Public

B to B : Commercial terrain, commercial sédentaire

Programme

Ecouter

Définir et expérimenter l'écoute et la non écoute
Faire du lien entre ses réactions et ses blocages
Lien entre mes réactions et celles du client
Exercices

Maîtriser les étapes d'une vente

Comprendre les étapes
Situer l'étape : appel entrant ou sortant
Analyser son scénario de vente auprès de clients : nouvelles lignes, promotion, vente additionnelle

Améliorer sa pratique d'entretiens téléphoniques

Relancer un client : créer une relation personnalisée
Gérer le temps de parole, la durée de l'entretien, la validation de l'étape suivante
Conduire l'entretien de manière obtenir un résultat

Repérer besoins / proposer la solution

Comment détecter un besoin
Méthode pour proposer des solutions
Obtenir la confirmation du client

Formation – Ecouter & fidéliser

Programme (suite)

Construire une relation de confiance dans le temps

Analyser son portefeuille clients
Organiser son travail de relance à bon excient
Exercices

Vérifier ses résultats

Prévoir le contenu d'un entretien, a priori
Analyser le contenu de cet entretien, a posteriori
Mesurer les écarts
Exercices sur cas concrets

Evaluation des acquis

En début de formation : une auto-évaluation globale et thématique
A chaque séance : une revue de l'auto-évaluation thématique sur la base de critères proposés
En fin de formation : une auto-évaluation globale

Méthode pédagogique

Un peu de théorie, plusieurs expérimentations
Analyse de situations vécues par les participants
Support de formation fourni

Planification

6 séances à distance de 1,5 hre
à raison de 1 / semaine

Tarif par stagiaire

450€ net de TVA

Inscription

Denise Saint-Georges
denisesaintgeorges@omnya.fr
Tél.: 04 67 16 06 27