

VENTE ET RELATION CLIENT

Découvrez les techniques essentielles de vente et de relation client. De l'introduction à la conclusion, cette formation offre un parcours complet pour optimiser vos performances commerciales et développer des relations clients durables.

Objectifs pédagogiques

- Maîtriser l'introduction, la communication, et la présentation de l'offre.
- Savoir traiter les objections et conclure efficacement.
- Développer une meilleure connaissance de soi et de son client
- Mener une négociation commerciale réussie.
- Améliorer la qualité de l'accueil téléphonique et conclure de manière positive.



Niveau Initiation



Tous publics



3h environ



Aucun prérequis



Sans audio description
ni sous-titrage

Matériel nécessaire

- Disposer d'un ordinateur ou d'une tablette
- Une connexion Internet

Modalités d'évaluation des acquis

- Auto-évaluation sous forme de questionnaires
- Exercices sous formes d'ateliers pratiques
- Questionnaire de positionnement & Evaluation à chaud.

Moyens pédagogiques et techniques

- Accès au cours en ligne
- Cours théorique au format vidéo
- Accessible via un ordinateur ou une tablette
- Assistance par téléphone et/ou email



FORMATEUR(ICE) :
Disposant de plusieurs années d'expérience
dans l'enseignement de cette discipline.



ACCESSIBILITE
Formations en distanciel accessibles aux
personnes à mobilité réduite
Audiodescription et sous titrage non disponibles

PROGRAMME

Introduction technique de vente
La première impression
La communication est une arme
Présenter son offre
Traiter les objections
La conclusion - le jugement affectif
Se connaître soi et son client
Communication

Introduction négociation commerciale
L'art de négocier
Se préparer
Conduire la négociation
Traiter l'objection
Conclure
Accueil au tel
Conclusion générale