

Formation Balmont

1 Formatrice - 20 ans d'expertise - 80 thèmes de Formation - 7800 Stagiaires

Développer des relations clients efficaces et défendre ses marges

Objectifs

- ✓ Développer un meilleur relationnel, convaincre les clients, désamorcer les éventuelles tensions
- ✓ Adopter des réactions bienveillantes et connaître les clés pour avoir de bons réflexes lorsqu'ils expriment leurs objectifs
- ✓ Imaginer avec plus d'aisance comment adapter la communication selon les clients, fournisseurs, prescripteurs ou décideurs
- ✓ Agir encore plus efficacement et remporter de nouveaux challenges pour pérenniser le projet d'entreprise
- ✓ Gérer commercialement les situations difficiles
- ✓ S'entraîner à l'aide de mises en situation et d'exercices ludiques et utiliser une grille de perfectionnement

Public

Toute personne désireuse de développer ses capacités commerciales

Prérequis

Être déterminé pour s'impliquer personnellement dans la formation, pour s'approprier les techniques et pour en recueillir tous les bienfaits.

Programme

Mieux se connaître et comprendre l'image que l'on donne aux autres

- Comprendre l'importance d'une relation client de qualité
 - Situer son rôle et ses missions
 - S'assurer des conditions matérielles nécessaires pour faciliter la relation client
 - Se préparer
 - L'impact de notre gestuelle
- *Exercice de mise en situation : Contacter, se présenter et présenter ses services*

Assurer un relation client de qualité

- Réussir le premier contact : gestes, voix, message
 - Ouvrir le dialogue
 - Écouter, éveiller l'intérêt, reconnaître nos clients
 - Le S.B.A.M.E. de l'ouverture
 - Le S.O.N.C.A.S. et les motivations d'achat de chaque client
 - Répondre à la demande avec pertinence
 - Prendre congé de façon constructive
- *Exercice de mise en situation : Argumenter pour convaincre avec une gestuelle congruente*



Durée : 2 jours (16H de F^o)

Tarif : 1372€ net de taxes

Dates :

Dates : 17 & 18 Fév. 2022 -

23 & 24 Mars 2022 - 10 & 11

Mai 2022 - 29 & 30 Juin 2022

- 22 & 23 Sept. 2022 - 22 &

23 Nov. 2022 *ou démarrage*

immédiat

Lieu : Écully *ou à définir*

Code : RC0615


Intervenant :

Chantal Englebert-Balmont

Tél : 04.78.33.57.59

06.80.05.03.76

Mail: formation@balmont.net

 Also in English



Formation Balmont

1 Formatrice - 20 ans d'expertise - 80 thèmes de Formation - 7800 Stagiaires

Développer des relations clients efficaces et défendre ses marges

Programme

Gérer les situations délicates

- Maîtriser ses émotions
 - Gérer une réclamation en maintenant une relation positive
 - Apprendre à apporter de la sérénité lors des objections du client
 - Conseiller des produits dérivés lorsque la situation le nécessite
 - Défendre ses marges
 - Fidéliser le client par un contact personnalisé
- *Exercice de mise en situation : Convaincre le client du bien fondé de notre prix (et se convaincre)*

Pédagogie de la formation

Cette formation-action est conçue pour permettre au participant, de transposer des situations spécifiques (effet de zoom), et de provoquer la prise de conscience nécessaire au changement. Elle permet l'acquisition de nouveaux savoirs, savoir-être et savoir-faire. Elle permet le développement de connaissances, de transmettre des éléments théoriques et méthodologiques ; de communiquer des outils simples à réutiliser dans sa vie professionnelle, de faire le lien avec "les bonnes pratiques" des participants.

Le participant peut librement s'exprimer sur les difficultés appréhendées ou rencontrées et intègre rapidement et avec efficacité cette formation.



Durée : 2 jours (16H de F^o)

Tarif : 1372€ net de taxes

Dates :

Dates : 17 & 18 Fév. 2022 -

23 & 24 Mars 2022 - 10 & 11

Mai 2022 - 29 & 30 Juin 2022

- 22 & 23 Sept. 2022 - 22 &

23 Nov. 2022 ou démarrage

immédiat

Lieu : Écully ou à définir

Code : RC0615

Intervenant :

Chantal Englebert-Balmont

Tél : 04.78.33.57.59

06.80.05.03.76

Mail: formation@balmont.net



Also in English



Toutes les actions de formation de Chantal Balmont Conseil répondent parfaitement aux exigences du Décret Qualité DataDock du 30 Juin 2015. Elles sont référencables par l'ensemble des financeurs de la formation professionnelle.



Formation Balmont - 2bis Avenue Duchalay - 69130 Ecully - France.
Tel. : +33 (0)4.78.33.57.59 - +33 (0)6.80.05.03.76 - E-mail: formation@balmont.net
Siret: 850 333 410 000 15 - N° Activité: 8469 164 64 69 - DataDock: 0074151