

# OPTIMISER SES RELATIONS COMMERCIALES ET FIDELISER SA CLIENTELE

## OBJECTIFS

- Améliorer sa relation avec le client
- Adapter sa communication
- Réaliser des ventes additionnelles, développer ses capacités de négociation
- Gérer les imprévus et les conflits clients

## PUBLIC

Vendeurs en magasin

## PROGRAMME

### COMMUNICATION

- Se concentrer sur l'objectif fixé
- Se rendre disponible
- Créer un climat de confiance
- Être authentique
- Pratiquer l'écoute active, l'empathie
- Utiliser un langage positif
- Maîtriser et utiliser le non-verbal : voix, gestuelle, regard, silences, sourires
- Inhiber les gestes parasites
- Adapter l'attitude et la forme du message à son interlocuteur, à la situation commerciale
- Intégrer et utiliser les imprévus pour renforcer le message en conservant la maîtrise de soi
- Gérer ses émotions
- Conserver une attitude positive en situation difficile
- Développer la confiance en soi
- Activer son potentiel créatif pour être force de proposition et penser
- La perception des autres

### APPLICATION AUX TECHNIQUES DE VENTE ET TRAITEMENT DE SITUATIONS COMMERCIALES

*Prospection – vente – négociation - clients, fournisseurs, partenaires - conflit clients*

- Prendre contact
- Se présenter positivement
- Découvrir son interlocuteur, ses motivations
- Découvrir les besoins, les enjeux
- Pratiquer le questionnement et la reformulation
- Savoir cibler son argumentaire
- Amortir et traiter les objections
- Tenir ses marges de manœuvre
- Savoir dire non
- Identifier les points de blocage
- Savoir conclure
- Formaliser les engagements et sécuriser le client
- By-passer si nécessaire son interlocuteur en le traitant

## METHODE

- Supports commerciaux
- Synthèses techniques de vente
- Synthèse de la formation

## ORGANISATION

DUREE : 2 jours

DATES : A définir en fonction de vos besoins

PRIX : 2 092 € / prix groupe les 2 jours