GAGNER EN AISANCE DANS LA VENTE À DISTANCE

1 jours (7 heures en présentiel ou 7 heures à distance en classe virtuelle)

Objectifs pédagogiques

Cette formation vous permet de préparer son entretien client, de construire son argumentaire et maîtriser sa soutenance à distance, d'adopter une posture adaptée à distance et la méthode des 4C.

Population visée

Responsables grands comptes, équipe commerciale

Pré-requis

Aucun prérequis n'est nécessaire pour ce stage.

Procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation

Audit téléphonique d'un conseil-formation pour s'assurer des pré-requis et des besoins de l'apprenant, complété d'un audit de niveau via un formulaire à remplir, soumis à l'analyse du formateur-référent.

Méthodes pédagogiques

1 participant minimum | 6 participants maximum, un poste requis par stagiaire et un support de cours est remis à la fin du stage. La formation est constituée d'explications théoriques, de démonstrations suivies d'exercices de mise en pratique.
Le rythme pédagogique peut être d'une journée complète ou deux demi-journées.

Formateur

Consultant formateur, expert en communication d'entreprise et interpersonnelle.

Modalités de validation des acquis

Évaluation continue via des exercices applicatifs et/ou des ateliers de mise en pratique.
Évaluation en fin de stage par la complétion d'un questionnaire et/ou d'une certification officielle issue du Répertoire Spécifique.
Émargement quotidien d'une feuille de présence (en présentiel ou en ligne).
Complétion par le formateur/la formatrice d'un suivi d'acquisition des objectifs pédagogiques.
Remise d'une attestation individuelle de réalisation.

Contenu

Préparer son entretien client

- Faire un point sur les informations clients
- Personnaliser et maîtriser son introduction : Verbal ; Para-Verbal et Non-Verbal
- Vérifier les aspects techniques avant le rdv à distance : outils collaboratifs et sa présentation
- Se prépare mentalement

Construire son argumentaire et maîtriser sa soutenance à distance

- Connaître son offre et valoriser ses atouts à distance
- Construire un argumentaire orienté bénéfices Client
- Adapter son offre et son argumentaire aux différents profils
- Anticiper les objections

Adopter une posture adaptée à distance

- Renforcer son écoute active pour réduire l'effet distance
- Maîtriser les techniques de questionnement et de reformulation.
- S'adapter à son interlocuteur en redoublant d'attention
- Instaurer un climat de confiance
- Utiliser sa voix comme outil percutant.
- Développer son assertivité face à l'agressivité : méthode DESC

S'entraîner avec la méthode des 4C

- Contacter : Assurer sa première prise de contact : regard, voix, posture, mots…
- Connaître : Identifier les besoins du client à l'aide de l'écoute active
- Convaincre : Préparer ses argumentaires avec la méthode du CAB
- Conclure : Analyser la posture relationnelle de son interlocuteur pour détecter le bon moment pour conclure