

FORMATION DEVELOPPEMENT COMMERCIAL

Transformer les questions clients en opportunité de conseil

Objectif :

- Questionner et approfondir les questions des clients
- Apporter une réponse claire tenant compte des enjeux pour les clients et valorisant la compétence utilisée OU proposer une lettre de mission correspondant au nouveau service à apporter au client

Programme :

D'abord comprendre et prendre conscience :

- Comprendre ce qui pousse à « donner » plutôt qu'à valoriser les prestations
- Identifier les « risques » de la réponse évidente
- Développer la conscience de ses compétences et de la valeur des savoirs mobilisés pour apporter une réponse pertinente

Puis, clarifier la demande et les enjeux :

- Cibler les questions pertinentes pour clarifier la demande du client, les enjeux sous-jacents et les motivations personnelles
- Différencier les questions « Hors lettre de mission » des questions « normales » pour maintenir une relation saine et sécurisante avec le client
- Savoir reformuler la demande et les enjeux pour donner au client l'attention qu'il mérite
- Accepter de faire attendre quand cela est nécessaire plutôt que de simplifier une réponse par manque de temps, d'attention ou de compétences

Et enfin, répondre :

- Donner une réponse claire, argumentée, efficace et valorisée
- Prescrire si cela est nécessaire pour satisfaire le client
- Evaluer la satisfaction du client

Méthodes pédagogiques :

- Analyse des cas rencontrés par les participants au travers d'outils d'Analyse Transactionnelle, de Programmation Neuro Linguistique et/ou de Dialogue Intérieur
- Nombreux exercices et mises en situation commentées

Modalités d'évaluation :

- Evaluation orale individuelle du niveau de chacun en entrée en formation
- Formulation individuelle des attentes en entrée en formation
- Mises en situation en cours de formation selon les cas des participants
- Evaluation individuelle orale et écrite de fin de formation



Prérequis : Aucun

Public : Experts techniques, Conseillers

Durée : 2 jours + 1 jour d'atelier

Effectif : 4 à 12 participants

Dates et conditions d'accès : conditions d'inscription et dates de réalisation à définir avec l'entreprise

Accessibilité : lieu choisi avec l'entreprise, en fonction de son accessibilité aux handicapés

Règlement intérieur : le règlement intérieur de l'entreprise accueillante s'appliquera lors des formations.

Tarif 2022 : 1.700€HT par jour, frais réels en sus

Tous mes programmes sont réalisés sur-mesure pour répondre à vos besoins.

Proposition et devis sur simple demande.

Intervenante et Contact :

a.maire@amconseiletcoaching.fr



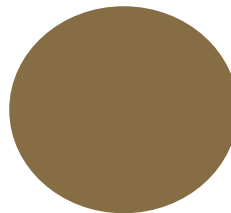
AM.Conseil
Formation & Coaching

Angélique MAIRE

6 Bis Chemin de la Fosse Ponchon
60280 CLAIROIX
Tél : 06.18.99.94.63



Qualiopi
processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Actions de formation



Site internet : amconseiletcoaching.fr

FORMATION DEVELOPPEMENT COMMERCIAL

Transformer les questions clients en opportunité de conseil