



RELATION CLIENTS TECHNIQUES DE VENTE

FORCE DE VENTE

PUBLIC

COMMERCIAUX, VENDEURS EN MAGASIN... OU TOUTE PERSONNE NÉCESSITANT RENFORCER SA TECHNIQUE DE VENTE.

PRÉREQUIS

AUCUN

OBJECTIFS DU STAGE

MAITRISER LA RELATION CLIENT ET LES MÉTHODES DE VENTE.

DURÉE

2 jours

PÉDAGOGIE

FORMATION DISPENSÉE PAR UN FORMATEUR PROFESSIONNEL SPÉCIALISÉ

FORMATION RÉF. :

RELATION CLIENTS TECHNIQUES DE VENTE

 2 jours  Partout en France

 Prise en charge OPCO : oui

Vous êtes un professionnel à la recherche d'une formation **Relation clients techniques de vente** ?

STAGE UP met à votre disposition toute son expertise technique et pédagogique qui vous permettra d'atteindre vos objectifs.

Que vous soyez une entreprise ou un institutionnel, la formation **Relation clients techniques de vente** est assurée par nos formateurs sélectionnés pour leurs compétences reconnues (certification....) et leurs qualités relationnelles.

Quelque soit le niveau des stagiaires, un suivi pédagogique est assuré avant, pendant et après la formation, de manière à constater les acquis et ainsi

PRINCIPALEMENT DANS LA
VENTE ET L'ACTION
COMMERCIALE.

PRÉSENTATION THÉORIQUE
ET CAS PRATIQUES.

JEUX DE RÔLE,
PROJECTIONS VIDÉO,
TABLEAU MURAL ET DIVERS
SUPPORTS DE COURS.

i INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

TARIF : [Nous consulter](#)

 En intra sur une base de
3 participants

RENSEIGNEMENTS :
contact@stageup.fr

permettre une mise en œuvre rapide dans un contexte professionnel.

Vous souhaitez organiser votre formation **Relation clients techniques de vente** facilement et de manière personnalisée ? Optez pour une solution en intra, ou participez à une de nos sessions collectives (inter), dans la limite des places disponibles.

Participez à la formation Relation clients techniques de vente à Paris, Lille, Marseille, Lyon, Bordeaux, Toulouse, Strasbourg, Nantes, Montpellier, Rennes, Grenoble, Angers, Clermont-Ferrand, Nancy.

Contenu

LA QUALITÉ DE SERVICE

OBJECTIFS ET IMPORTANCE DE LA MISSION D'ACCUEIL
SCHÉMA DE LA COMMUNICATION
LA COMMUNICATION VERBALE ET NON VERBAL

LES ATTENTES DES CLIENTS

ATTENTES FONDAMENTALES DES CLIENTS
SATISFACTION CLIENT : UN VÉRITABLE ENGAGEMENT

LE COMPORTEMENT EN FACE À FACE

LES CADRES DE RÉFÉRENCE
L'ATTITUDE MENTALE POSITIVE : ACCEPTER ET S'ADAPTER À SON
INTERLOCUTEUR EN PRATIQUANT L'ÉCOUTE ACTIVE ET L'EMPATHIE
L'IMPORTANCE DU NON VERBAL
LE PARA VERBAL
LE VOCABULAIRE D'ACCUEIL
LES LIMITES PHYSIQUES ET PSYCHOLOGIQUES
LA GESTION DU TEMPS ET DES PRIORITÉS

MIEUX SE CONNAITRE POUR MIEUX VENDRE

QUELS SONT MES COMPORTEMENTS FACE AU CLIENT
LES PLUS /LES MOINS DE MON STYLE COMMERCIAL
AUTO-IDENTIFIER SES POINTS FORTS POUR ACCROITRE SA
FLEXIBILITÉ COMPORTEMENTALE

DÉVELOPPER L'ÉCOUTE ACTIVE

LE RECUEIL D'INFORMATIONS COMMERCIALES PAR LE
QUESTIONNEMENT DIRECTIF ET NON DIRECTIF
LES TECHNIQUES DE MISE EN CONFIANCE DU CLIENT

LES STYLES D'ACHETEURS

LES DIFFÉRENTS TYPES D'ACHETEURS (LES INDÉCIS, LES
DÉTERMINÉS...)
ANALYSE PSYCHOLOGIQUE
COMPORTEMENT À SUIVRE

CONVAINCRE ET ASSURER LA RÉUSSITE D'UNE VENTE

PRÉPARER UN PLAN DE VENTE / STRATÉGIE COMMERCIALE =
STRATÉGIE DE COMBAT

LES ÉTAPES DE VENTE : DE L'ANALYSE DES BESOINS À LA
CONCRÉTISATION

IDENTIFIER LES MOTIVATIONS DU CLIENT

QUESTIONS OUVERTES / QUESTIONS FERMÉES

CONCEPTION D'UNE ARGUMENTATION LOGIQUE ET EFFICACE
(SYSTÈME DE L'ENTONNOIR)

TRAITEMENT ET ATTÉNUATION DES OBJECTIONS

DE LA VENTE À LA NÉGOCIATION

CONCILIER LES INTÉRÊTS DIVERGENTS

ÉLABORER DES SOLUTIONS

VERROUILLER LES POINTS D'ACCORD ET PROGRESSER VERS LA
CONCLUSION

IDENTIFIER LES MOMENTS CLÉS DE LA VENTE

FINALISER LA VENTE EN SON TEMPS

Centre de formation STAGE'UP

Siège social: 23 rue Antigna 45000 ORLEANS

Service commercial: 14 rue d'Amsterdam 75009 PARIS

Siret: 488 346 610 000 30 APE: 8559A N° Existence: 24 45 02361

email: contact@stageup.fr

01 47 23 79 72



formation dispensée
PARTOUT EN FRANCE



formation éligible
PLAN DE FORMATION