

ATTITUDE ET RELATION CLIENT

EVT026

Public

Commerciaux sédentaires,
assistantes commerciales,
vendeurs

Pré-requis

Aucun

Durée

2 jours – 14 heures

Modalités

Présentiel



Lieux aménagés et modalités adaptées pour faciliter l'accès et l'usage aux personnes en situation de handicap

Résultats Attendus

- Maîtriser sa communication pour être plus performant dans sa relation commerciale

Objectifs Pédagogiques

- Apprendre à mieux communiquer pour mieux vendre
- Mettre en place les outils qui permettent d'améliorer et de développer les compétences techniques et relationnelles pour assurer une vente de qualité

Méthodes Pédagogiques

- L'outil théâtre comme moyen de rencontre, de découverte et de vérification de nos comportements :
 - S'ouvrir aux jeux pour mieux savoir vendre
 - Trouver le jeu pour défendre/vendre un produit ou un service
- Les méthodes et outils de la communication pour analyser, mettre en place et installer les différentes étapes de la vente :
 - Notions de base de la communication professionnelle

Type de validation

Certificat de réalisation
Attestation de fin de formation

Dates et lieux

Agen => 01-08/12

Intervenant

Formateurs expérimentés dans leurs domaines

Tarifs

630 € HT – 756 € TTC

ATTITUDE ET RELATION CLIENT

EVT026

Programme

§ SAVOIR ACCUEILLIR L'AUTRE

- Se dire « bonjour », se présenter, le début d'une relation, établir la relation sur des bases constructives
- Divers exercices de jeux de théâtre de dynamique personnelle et collective

§ ETRE A L'ECOUTE DE L'AUTRE

- Développer l'écoute active, écouter l'autre proposition, développer sa concentration, s'adapter à l'autre, s'écouter en silence et en parole
- Exercices d'improvisation – Techniques A.Boal

§ COMMENT PARLE-T-ON ? QUELLE EST MON ATTITUDE ?

- Les principes de l'échange verbal et non verbal
- Identifier les différents tons et intentions, respect de l'autre, le client, gérer ses émotions comme un acteur
- Jeux de diction, d'articulation, d'expression orale
- Etablir le contact à l'aide d'exercices de théâtre, training de l'acteur

§ VENDRE ET DEFENDRE SON SUJET OU PRODUIT

- Comment argumenter et convaincre, élargir son argumentaire, être acteur de l'entretien, de la vente
- Jeux d'improvisation et retour du public

§ DE L'ECHANGE A LA NEGOCIATION

- S'affirmer sans s'imposer, savoir confirmer une vente, optimiser la relation client
- Mises en situation sur thèmes précis

§ DEROULE DE LA FORMATION

- Remise du livret de la formation, support écrit pour le stagiaire des méthodes et outils de la formation
- A l'issue de la formation, les stagiaires auront découvert de nouveaux outils de communication. En se les appropriant, ils iront vers plus d'efficacité et d'aisance en tant que vendeur