



## Efficacité professionnelle et personnelle

## Tous vendeurs

 **PUBLIC** ▶ Toute personne dont la vente n'est pas la première fonction mais qui est potentiellement en contact avec les clients de l'entreprise (assistante, technicien, livreur, hôtesse d'accueil...)

 **OBJECTIFS** ▶ Perfectionner les attitudes dans la relation avec les clients en toute circonstance  
Favoriser la fidélisation client via une qualité relationnelle accentuée  
Utiliser les techniques commerciales de base pour accroître le courant d'affaires  
Compléter ses compétences techniques par une compétence relationnelle et commerciale

 **DURÉE**  
2 jours



 **CONTENU**

### Véhiculer une image positive

Soigner sa qualité de présentation : vestimentaire, verbale, comportementale  
Savoir se comporter en véritable ambassadeur de l'entreprise  
Connaître parfaitement son entreprise : histoire, offre produits et services

### Réussir l'entrée en contact

La règle des 4 x 20  
Développer une attitude mentale positive  
Respecter le territoire du client : la proxémie  
Les 6 gestes majeurs de l'accueil  
Créer un climat de confiance

### Communiquer efficacement

Savoir écouter le client, le questionner à bon escient  
Pratiquer l'empathie : se mettre à la place du client  
Vérifier grâce à la reformulation  
Distinguer faits, opinions et sentiments  
Valoriser les solutions apportées au client

### Les étapes incontournables

Découvrir des besoins et motivations du client  
Argumenter spécifiquement  
Traiter les objections habilement  
Conclure au bon moment  
Prendre congé

### Les pièges de la relation client

Critiquer le client ou son entreprise  
Dénigrer les produits ou services de sa propre société  
Les 3 causes principales de détérioration de la relation client

### Aborder les situations difficiles

Comment prendre le recul nécessaire  
Dépassionner le débat  
Préserver la relation tout en défendant son entreprise  
Savoir négocier des délais face aux urgences  
Surmonter ses comportements refuges

### DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE

1/3 d'apports pragmatiques, 1/3 d'entraînements, 1/3 d'échanges d'expérience  
Analyse de cas concrets, incitation des participants à se mettre « dans la peau du client » pour mieux comprendre les améliorations nécessaires, mises en situations inspirées de la réalité quotidienne vécue par les stagiaires, conseils individualisés

L'Atout majeur : Production d'un plan d'action favorisant la mise en œuvre des acquis et l'amélioration des points de progrès, dès le retour en entreprise

### SERVICE INFOS

02 99 52 54 52 ou 02 96 58 69 86  
www.afpi-bretagne.com