

# GESTION DE LA RELATION CLIENT

## Commerce - Vente

Réf: DCOF1.1



### OBJECTIFS

- Acquérir les compétences fondamentales en matière d'argumentation commerciales et de réponses aux objections.



### PROGRAMME

#### Conseiller

- Détecter les besoins et les motivations du client.
- Apporter la solution au client en donnant le choix.
- Les formules à privilégier, les mots et expressions à éviter.
- Être soi-même tout en représentant l'entreprise.

Mise en situation : entraînements sur la posture.

#### Désamorcer les situations de tension

- Faire face aux urgences, aux imprévus
- Annoncer une mauvaise nouvelle.
- Négocier un délai.
- Agir pour mener vers la solution

#### Gérer les litiges pour fidéliser les clients

- Détecter et analyser en finesse la source d'insatisfaction.
- Bien écouter pour mieux traiter le litige.
- Proposer des solutions satisfaisantes pour le client et pour l'entreprise

Mise en situation : entraînements sur les cas des participants



### LE PARCOURS DE FORMATION

Présentiel Distanciel Intra-entreprise Inter-entreprises One to one Duo

- > **Modalités pédagogiques** : Apports théoriques, étude de cas, exposé. Partage d'expérience. Mise en situation
- > **Modalité d'évaluation** : Quiz de connaissance - La mise à l'épreuve réelle

Attestation de compétence



### DURÉE

1 jour



### PRÉREQUIS

Goût pour le contact client et la vente



### TARIFS

À partir de 322€ HT/stagiaire



### INTERVENANT

Formation assurée par un professionnel de la Vente et du Commerce



### PUBLICS

Chargé de clientèle, conseiller clientèle, vendeur...



## Les + !

> Cette Formation permet d'acquérir des techniques commerciales du quotidien adaptées aux attentes de vos interlocuteurs