

Relation CLIENT ET VENTE

Optimisez vos ventes avec une formation experte en relation client.

La formation Relation Client et Vente d'une durée de 21 heures vise à développer les compétences essentielles pour comprendre et répondre aux attentes des clients en se concentrant sur la relation client et les étapes de la vente.

PUBLIC VISÉ

- Tout public.

DURÉE

- 21 heures

MÉTHODES D'ÉVALUATION

- Mises en situation.
- Jeux de rôle.
- Tests.
- Jeux-cadres.



OBJECTIFS



Reconnaître les attentes des clients



Démontrer les attitudes propices à la relation client



Mémoriser les étapes de la méthode de vente



Appliquer les étapes de la méthode de vente



Pratiquer les techniques de vente complémentaires



Associer les caractéristiques des produits aux besoins des clients

CONTACT

Site : www.formation-asfo-guadeloupe.fr/asfo-conseil/

Email : c.richelot@asfognp.com

Adresse : Rue Euvermont Gène-BP-197- Bergevin 97110 Pointe à Pitre.



Notre établissement est accessible aux personnes en situation de handicap.

05 90 89 45 56
06 90 29 19 48

JOURNÉE 1 – RELATION CLIENT

Aborder la relation client

- La relation avec nos clients
- Les attentes de nos clients
- L'importance de la satisfaction de nos clients
-

Les acteurs de la relation client

- Le triangle de la relation client
- Le rôle du client

Faire vivre une expérience client

- Pourquoi faire vivre une expérience client ?
- Les étapes de l'expérience client :
 - Reconnaissance du besoin
 - Comparaison
 - Prise de décision et acte d'achat
 - Utilisation du produit
 - Recours au SAV
- Mon rôle à chaque étape

JOURNÉE 2 ET 3 – VENDRE ET CONSEILLER

Découvrir les étapes de la vente

- Pourquoi utiliser une méthode de vente
- Les étapes de la méthode de vente :
 - Prendre contact
 - Découvrir les besoins
 - Offrir une solution complète
 - Répondre aux objections
 - Finaliser la vente

Appliquer la méthode de vente

- Prendre contact
- Découvrir les besoins du client
- Offrir une solution complète
- Répondre aux objections
- Finaliser la vente

Réaliser une vente fantastique (la vente complémentaire)

- L'utilité de la vente complémentaire
- Faire la différence entre besoin et demande client
- Faire une offre complète
- Bien connaître mon offre pour mieux répondre aux besoins de mes clients
- Conseiller les produits complémentaires adéquats