

THEMATIQUE	DEVELOPPEMENT COMMERCIAL	
INTITULE DE LA FORMATION	Optimiser ses capacités et compétences commerciales au service de la relation client	
<b>Objectifs de la formation</b>	<b>Public</b>	
<p><b>Cette formation propose de travailler la maîtrise des techniques commerciales et relationnelles pour un service du client de qualité.</b></p> <p>A l'issue de la formation les participants seront en mesure de ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diagnostiquer leurs attitudes et pratiques dans la relation client,</li> <li>▪ Développer leur potentiel commercial, savoir inspirer confiance et sympathie,</li> <li>▪ Optimiser l'organisation du travail et le suivi des actions commerciales,</li> <li>▪ Structurer les différentes étapes d'un entretien commercial</li> </ul>	Personnes souhaitant optimiser leurs capacités d'organisation, leurs qualités relationnelles, leur communication commerciale (négociation, vente...).	
<b>Contenu et déroulement de la formation</b>	<b>Contexte</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Optimiser son activité commerciale</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prendre la mesure de sa fonction commerciale,</li> <li>▪ Préparer et se préparer efficacement : identifier et cibler prospects, préparer sa visite...</li> <li>▪ S'organiser et bâtir son plan d'actions commerciales,</li> <li>▪ Etre incollable sur son offre</li> </ul> </li> <li>▪ <b>Optimiser sa communication commerciale et sa relation client :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les clés pour une bonne communication (face à face et téléphone),</li> <li>▪ Les aspects physiques de l'expression (présence, conviction, enthousiasme...)</li> <li>▪ S'affirmer dans les situations délicates et faire face aux exigences des clients</li> </ul> </li> <li>▪ <b>Contacteur et négociateur : les 8 étapes du cycle de vente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se présenter et établir un contact positif,</li> <li>▪ Découvrir les besoins et les motivations (SONCAS), poser les bonnes questions, reformuler</li> <li>▪ Présenter l'offre</li> <li>▪ Valoriser</li> <li>▪ Argumenter (CAS)</li> <li>▪ Répondre efficacement aux objections</li> <li>▪ Conclure positivement</li> <li>▪ Consolider</li> </ul> </li> <li>▪ <b>Les clés pour une amélioration continue</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Surmonter l'échec et le refus</li> <li>▪ Les erreurs à éviter</li> <li>▪ Pratiquer l'écoute active</li> <li>▪ Dynamiser ses présentations</li> <li>▪ Gérer les situations délicates</li> </ul> </li> </ul>	<p>La fonction commerciale est le vecteur de croissance des TPI.</p> <p>La demande client devient plus spécifique, sa prise en charge également...Le métier s'oriente davantage vers le développement commercial, ce qui nécessite de bien former les personnes à la connaissance de l'offre produit.</p> <p>Cela implique également une bonne maîtrise des techniques de vente et de la communication interpersonnelle :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- par téléphone afin de conquérir de nouveaux clients et les fidéliser,</li> <li>- en face à face afin de convaincre et valoriser l'image de son entreprise.</li> </ul>	
<b>Pédagogie</b>	<b>Modalités d'évaluation</b>	
<p>Une pédagogie active qui alterne travail en sous-groupes et en grand groupe,</p> <p>Une approche « terrain » et ludique tirée de l'émulation du travail en sous-groupes</p> <p>Mise à disposition d'outils simples et pratiques,</p> <p>Nombreux exercices s'appuyant sur des cas concrets issus de la vie professionnelle,</p> <p>Un échange à l'issue de chaque séance,</p> <p>Feed-back individualisés.</p> <p>Travail au caméscope.</p> <p>Training.</p>	<p>Questionnaire d'évaluation à l'issue de la formation (contenu et animation)</p> <p>Evaluation à froid 2 à 3 mois après</p>	
<b>Durée de la formation</b>	<b>Lieux et dates</b>	
<b>2 jours</b>	A définir selon les inscriptions. 16 et 17 septembre 2010	
<b>Organisme de formation</b>	<b>Contact et coordonnées de l'organisme</b>	
<b>LGP CONSEIL</b>	<p>Claudine Hallier- Tel : 02 40 41 73 68 -Fax : 02 40 41 73 05</p> <p>Mail : claudine.hallier@lgpconseil.com</p>	
Numéro de déclaration d'activité	N° 52440410044	