

Développer ses compétences en techniques de vente



Développer ses compétences en techniques de vente

Objectif global

Développer et promouvoir les activités en maintien à domicile de son entreprise.

Objectifs professionnels

Conquérir de nouveaux clients
Vendre des prestations associées
Fidéliser ses clients

Public

Tout personnel en situation d'accueil, de vente commerciales (responsable de secteur, chargé de clientèle, technico-commercial exerçant en structure de maintien à domicile (SAP, SAAD, magasin matériel médical, équipementier à domicile...))

Profil de l'intervenant

Expert confirmé en techniques commerciales ayant une parfaite connaissance de l'environnement du maintien à domicile

Méthodes pédagogiques

Expositive et active – mises en situation – jeux de rôles – remise d'une boîte à outils

Conditions

Durée	14 heures, 2 jours
Lieu	En intra ou dans nos locaux
Tarif	Coût individuel ou groupe, Nous consulter
Validation	Attestation de formation

Pré-requis

Etre en situation clientèles, accueil, vente, prospection...

Modalités d'évaluation & accompagnement

Recueil des attentes et besoins en amont, via un questionnaire en ligne- quiz final - Attestation d'assiduité et de fin de formation

Programme

Contenu

- 1/ Les étapes clés de la Gestion de la Relation Client
Conquérir, vendre, fidéliser
Développement d'une stratégie efficace autour des 3 objectifs de la GRC
La conquête de nouveaux clients, par la mise en avant de la culture de son agence
Le développement efficace de son agence
La mise en œuvre des actions commerciales
Le positionnement et la différenciation face à la concurrence
- 2/ Les méthodes de ventes et ventes additionnelles
La structuration d'un entretien de vente
De l'accueil à l'argumentaire
L'écoute client – le questionnement - la reformulation
La vente des prestations complémentaires avec méthode
Intégrer le plan de vente « Cross selling » dans sa démarche commerciale
Identifier les arguments et anticiper les objections
- 3/ La gestion et l'exploitation des réclamations clients et leur traitement
L'utilisation des enquêtes de satisfaction à des fins commerciales
Les moyens pour réactiver un client perdu.



Carole Edon-Lamballe
T. 06 75 21 41 75 / 09 71 00 26 59
contact@formedic.fr

Formedic – Agrément Organisme de formation : 91340855634 / 128 rue de la Boétie, 75008 Paris

Formedic