

Accueil physique et relation téléphonique

## La relation commerciale pour les non commerciaux

2 jours (14h00) | ★★★★★ 4,6/5 | ACC-CONOCO | Évaluation qualitative de fin de stage | Formation délivrée en présentiel ou distanciel <sup>(1)</sup>

Formations Management > Relation client > Accueil physique et relation téléphonique



### À l'issue de ce stage vous serez capable de :

- Faciliter votre travail
- Mieux maîtriser vos tâches
- Améliorer votre qualité et/ou la performance
- Améliorer votre réactivité.

### Niveau requis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

### Public concerné

Toute personne en relation avec les clients.

### Cette formation :

- Est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par M2i Formation
- Bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence élargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

#### (1) Modalité et moyens pédagogique :

Formation délivrée en présentiel ou distanciel \* (e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance). Le formateur alterne entre méthodes \*\* démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation). La validation des acquis peut se faire via des études de cas, des quiz et/ou une certification.

Les moyens pédagogiques mis en oeuvre (variables suivant les formations) sont : ordinateurs Mac ou PC (sauf pour les cours de l'offre Management), connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur ou écran tactile interactif (pour le distanciel). Environnements de formation installés sur les postes de travail ou en ligne. Supports de cours et exercices.

\* Nous consulter pour la faisabilité en distanciel. \*\* Ratio variable selon le cours suivi.

# Programme

## Introduction

- Présentations de chacun
- Attentes et objectifs visés de chacun
- Présentation de la formation

## Qu'est-ce que la relation client ?

- Identifier les enjeux et définitions
- Identifier les obstacles psychologiques à la vente
  - Les préjugés sur la vente
  - Les motivations personnelles à vendre

## Présenter son entreprise, se présenter et connaître les qualités de son offre

- Présenter l'entreprise
  - Valoriser sa présentation : chiffres, dates, résultats...
  - Elaborer une trame de présentation de l'entreprise
- Se présenter
  - Préparer en quelques mots la présentation de sa fonction
  - Positionner sa fonction dans la chaîne de valeur de l'entreprise
- Se différencier par rapport à la concurrence
  - Identifier les concurrents directs et indirects et les caractéristiques de la concurrence : points forts et points faibles
  - Positionner l'offre par rapport à la concurrence

## Se positionner pour être à l'écoute du client

- Comprendre quelques éléments à propos de la communication interpersonnelle
  - Comment communiquons-nous ?
  - Identifier les règles de la communication interpersonnelle (l'importance des gestes et attitudes)
- S'approprier les techniques d'écoute et d'animation

## Utiliser les outils fondamentaux de la relation commerciale

- Conduire un entretien individuel
  - Préparer un entretien
  - Clarifier les objectifs
  - Adapter son message
  - Ecouter
  - Négocier
- Argumenter l'offre commerciale de son entreprise
  - Technique du CAP
  - Les caractéristiques
  - Les avantages
  - Les bénéfices-client par la preuve
- Répondre aux objections
- Gérer les situations difficiles
  - Attitudes face à la réclamation
  - Trame pour traiter la réclamation

## **Elaborer un plan d'action personnel en identifiant vos points d'amélioration pour progresser**

### **Exemples de travaux pratiques (à titre indicatif)**

- *Jeux de rôle et mises en situation filmées suivis d'un débriefing de groupe sur les techniques mise en oeuvre*
- *Entraînement : présenter sa société et son offre en une minute - Débriefing collectif*
- *Entraînement à la conduite d'un entretien de vente*

### **Synthèse de la session**

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en oeuvre dans son environnement
- Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant
- Evaluation formative (quiz) permettant de valider les compétences acquises
- Bilan oral et évaluation à chaud

### **Modalités d'évaluation des acquis**

L'évaluation des acquis se fait :

- En cours de formation, par des mises en situation contextualisées évaluées
- Et, en fin de formation, par un questionnaire d'auto-évaluation ou une certification (M2i ou éditeur)