

Vente et négociation pour les non-commerciaux - Niveau 1

P R O M E O

Commerce - Achats - Vente

20/12/2024

Public et prérequis

Tout collaborateur amené à être en relation avec un client de l'entreprise

Aucun prérequis

Les objectifs

Adopter un comportement commercial efficace et développer son sens de la relation client

Acquérir les bons réflexes pour écouter, argumenter, convaincre

Collaborer avec tous les services commerciaux : avant-vente, après-vente, ingénieurs et techniciens en contact avec les clients

Les méthodes pédagogiques et d'encadrement

Alternance d'apports théoriques, de cas pratiques, et de mises en situation

La formation est animée par des formateurs experts, validés par nos équipes pédagogiques et disposant de 5 à 10 années d'expérience dans leur domaine de compétences.

Validation et certification

Attestation de formation

Outils pédagogiques

Supports théoriques

Multiples cas pratiques et mises en situation

Outils et documents types

Contenu de la formation

Appels téléphoniques

Gérer les appels téléphoniques

Prendre des messages, réservations, confirmations, changements, informations

S'approprier les techniques de vente

Découvrir les attentes, les besoins et les motivations des clients

Comprendre les circuits de décision

Développer sa capacité d'écoute, savoir poser les bonnes questions

Savoir présenter une offre, la valoriser

Argumenter et répondre aux objections

Aider le client à prendre une décision

Négocier et développer la satisfaction client

Identifier son comportement de négociateur

Maîtriser les différentes étapes de la négociation

RÉFÉRENCE

COAV0004

CENTRES DE FORMATION

Beauvais

DURÉE DE LA FORMATION

2 jours / 14 heures

ACCUEIL PSH

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Moyens de compensation à étudier avec le référent handicap du centre concerné.

Les + Promeo

- 60 ans d'existence
- Une communauté de 3 100 alternantes
- 24 000 stagiaires formés par an
- 3 500 entreprises qui nous font confiance
- Un accompagnement personnalisé et un contact dédié
- L'expertise professionnelle de tous nos formateurs
- La diversité des diplômes sous accréditation par des partenaires de renom
- Une pédagogie active
- Des infrastructures technologiques et un environnement stimulant

Identifier les intérêts communs
Envisager des solutions et des alternatives

Assurer le suivi et la mise en place des décisions

Coordonner les actions avec les autres services de l'entreprise
Savoir informer le client et les différentes parties prenantes
Mettre à jour les bases de données clients et assurer la traçabilité des informations

Modalité d'évaluation

L'évaluation des acquis est réalisée tout au long de la formation au travers des mises en situation et exercices proposés.