



FORMATION

« Découvrir et comprendre mon client »

Objectif

- Savoir se préparer à une première rencontre
- Savoir utiliser les outils de communication pour découvrir mon client
- Apprendre à structurer mon échange
- Savoir identifier les motivations profondes du client sur lesquelles construire mon argumentation

Public

- Managers commerciaux et commerciaux

Prérequis

- ✓ Avoir une expérience de la relation client
- ✓ Occuper une fonction commerciale

Méthodes pédagogiques

- Les méthodes pédagogiques privilégient largement les expériences concrètes et les réalités d'entreprise.
- Projection d'un support d'animation, supports papiers remis aux stagiaires, cas concrets, ludo-pédagogie
- Fonctionnalités interactives de Zoom / Square Meeting
- Réflexivité et Carnet de bord remis aux stagiaires



Modalités d'évaluation

1. Evaluation « à chaud » en fin de formation
2. Evaluation à 2 mois après l'action de formation : entretien avec le donneur d'ordre
3. Evaluation « à froid » (3-4 mois) du donneur d'ordre sur la base d'un questionnaire qualité



Contenu de la formation

Séquence d'introduction : brise-glace, recueil des besoins et présentation du programme

I. PRÉPARER SON RENDEZ-VOUS CLIENT

- Savoir me présenter ainsi que mon entreprise
- Définir les enjeux du rendez-vous
- Découvrir le secteur et l'entreprise de mon client
- Structurer un plan de découverte
- Exercice pratique à partir des situations vécues

II. UTILISER LES OUTILS DE COMMUNICATION POUR COMPRENDRE MON CLIENT

- Découvrir les outils de la communication positive
- Savoir utiliser ces outils au quotidien
- Savoir répondre aux objections et savoir les utiliser pour convaincre
- Exercices de mises en situation

III. DISTINGUER LES MOTIVATIONS DES BESOINS DE MON CLIENT

- Qu'est-ce qu'une motivation, à quoi sert-il de la connaître ?
- Utiliser l'outil SONCASE
- Savoir fonder mon argumentation uniquement sur la motivation du client
- Exercice de mises en situation

IV. APPRENDRE À PRATIQUER D'UNE SITUATION CONCRÈTE PARTAGÉE

- Choisir une situation concrète, la partager en groupe en Codéveloppement Managérial
- Consultation : partages d'expériences, pistes, idées, ressources
- Plan d'action
- Debriefing par les stagiaires sur le déroulé de la séquence et les apprentissages de chacun

Séquence finale : ressenti de la journée et plan d'action personnel

Attestation remise en fin de formation

Durée : 14 heures

4 x ½ Journées en distanciel / 2 j en présentiel

Tarif sur demande

Dates : sur demande

Formatrices :

- Béatrice PFLIEGER, consultante formatrice spécialisée en management et développement commercial
- Florence PUJADE, consultante formatrice Management & Coopération

Site web : <http://www.coressources.fr>

Adresse mail : contact@coressources.fr

Téléphone : 06 85 46 98 85 / 06 85 07 82 34

CoRessources est portée par Cadres en Mission Lyon

