

Vos contacts

IFRB PAYS DE LA LOIRE
02 40 20 36 66

contact@paysdelaloire.ifrb.fr

Durée

1,00 jour(s), 7:00 heures

Coût de la formation

270,00€ HT Forfait /personne

Public

Artisan, nouvel installé dans le secteur du bâtiment

Pré-requis

Avoir créé son entreprise du bâtiment ou en cours de création

Effectif

6 à 10 participants maximum

Formateur

Patrick Nicolle, consultant en marketing et action commerciale

Moyens pédagogiques et supports

Méthode pédagogique

Apports théorique et pratique.
Exercices pratiques et mises en situation

Outils pédagogiques :

Vidéo, outils d'auto-évaluation

Evaluation :

Attestation de formation

La Gestion de la Relation Client a pour but de créer et entretenir une relation mutuellement bénéfique entre une organisation et ses clients.

Dans ce mode de relations commerciales, l'organisation s'attache à la satisfaction du client en lui offrant une qualité de service génératrice de pérennité et de rentabilité.

La notion de satisfaction s'entend par une relation individualisée, nécessitant une parfaite connaissance de chaque client / maître d'oeuvre dans ses relations avec l'entité.

La notion de pérennité s'entend par une relation programmée et optimisée dans la durée

La formation :

- Les différents volets du processus de vente
- La relation individualisée avec un particulier
- L'utilisation des leviers de vente dans le contexte du bâtiment

Objectifs de la formation

- Connaître les clés d'un entretien commercial réussi
- Savoir diriger l'entretien de vente

Programme

1. Préparer les clés du succès

1.1 Fondamentaux de la GRC (actions) et de la personnalisation de l'offre

Définir des actions de développement du portefeuille clients

Personnaliser l'offre

1.2 Adaptation à l'entreprise (actions dédiées)

Prise en compte de la configuration Marchés, Relations

Quelles opportunités, quelles actions pour mon entreprise ?

Atelier : Cas d'entreprise et situations vécues par le formateur (secteur du Bâtiment)

1.3 Prise de rendez-vous

La prise de RDV téléphonique

Relance des RDV

Confirmation

2. Vendre et négocier efficacement

Intégrer les comportements de vendeurs performants de nouvelle génération : la vente interactive.

Savoir se présenter/ « Clé de contact »

Atelier : *Savoir se présenter*

Maîtriser la phase de découverte, structure et périmètre (MPI, Ménage/Projet/Interlocuteur)

→ Etablir le cahier des charges (Interactivité)

Proposer / Personnaliser l'offre

Argumenter (CAP), *Utiliser les supports de l'entreprise (Savoir-Faire, Références, signes de qualité)*

Traiter les objections (TOC, Traitement des objections par le client)

Maîtriser la répartition du temps d'intervention avec le client. (Interactivité)

Atelier / jeux de rôle à partir d'un exemple vécu ou à vivre par les participants,

« Découvrir, proposer et mettre un client en interaction »

Intégrer les comportements de vendeurs performants de nouvelle génération : la vente interactive.

Présenter le prix (les différentes techniques de présentation)

Maîtriser les techniques mathématiques de l'objection prix (addition, soustraction, multiplication, division)

Conduire le client vers la conclusion (signaux d'achat non verbaux, verbaux)

Savoir négocier (Relation gagnant/gagnant)

Faire dire oui, faire signer

Relancer

Atelier / jeux de rôle à partir d'un exemple vécu ou à vivre par les participants,

« Diriger l'entretien de vente : Faire signer »

Remise d'un outil d'auto-évaluation

«Être organisé, pro actif, faire agir le client, le faire acheter...Être à l'aise et efficace.... »

IFRB Pays de la Loire

Zone Ar Mor, 4 Impasse Serge Reggiani - BP 60025

44801 Saint-Herblain Cedex

Tél. : 02 40 20 36 66 / Fax : 02 40 35 44 70 / contact@paysdelaloire.ifrb.fr



CONSEIL - ACCOMPAGNEMENT - FORMATION

www.ifrbpaysdelaloire.fr