

Développer sa relation commerciale à distance

2 jours - 14 heures

Code formation : ADHCML0683



adhara.fr

Objectifs

Transformer l'utilisation des outils de communication à distance au profit d'une relation commerciale de qualité. Gagner en efficacité dans ses actions de prospection et de vente par téléphone. Garantir une relation commerciale de qualité et favoriser l'image de son entreprise. Développer sa performance commerciale et son chiffre d'affaire en fidélisant ses clients.

Participants

Tout professionnel chargé de la relation commerciale en entreprise désirant renforcer ses techniques et son efficacité au quotidien.

Prérequis

Une première expérience commerciale permettra la bonne assimilation des concepts abordés.

Ouverture vers l'Intelligence Artificielle

Le formateur présentera, lorsque pertinent, des applications de l'IA pour enrichir la communication, faciliter l'organisation ou soutenir la prise de décision. Ces apports permettront d'illustrer de nouvelles pratiques tout en sensibilisant aux bonnes règles d'utilisation responsable (sécurité, fiabilité des résultats, respect des données).

Programme

Le téléphone : outil de performance du commercial à distance

- La communication verbale
- Le savoir être commercial
- La voix : débit, rythme, ton, vitesse, volume...
- Le dialogue efficace et les comportements qui favorisent la communication

Savoir téléphoner pour vendre

- Avantages et limites du téléphone
- Les étapes de l'entretien de vente par téléphone
- La conduite de l'entretien
- Le traitement et la réponse aux objections

Savoir se motiver sur l'activité de prospection

- Développer son assertivité
- Favoriser sa propension à prospecter
- Analyser et surmonter son stress et ses éventuels freins

Rendre efficace ses relances téléphoniques

- La structure de l'entretien de relance
- La préparation avant l'appel
- Contourner les barrages
- Comment toucher le client "toujours absent"
- Adapter son discours aux différents profils
- La réponse aux objections client par un argumentaire préétabli

Négocier à distance

- Préparer sa négociation commerciale
- Savoir présenter son offre de prix initiale
- Développer son aisance dans les négociations des prix
- Obtenir une contrepartie aux concessions accordées
- Conclure efficacement une négociation

Développer sa relation commerciale à distance

2 jours - 14 heures

Code formation : ADHCML0683



adhara.fr

Le suivi client : fidéliser son client en garantissant sa satisfaction

Utilisation des outils numériques à disposition
Planification et optimisation des actions de suivi
Anticiper les besoins et gagner en proactivité
Savoir garder le contact pour entretenir la relation commerciale

Remarques

Cette formation offre la possibilité d'une journée de retour sur expérience : Cette journée complémentaire favorise l'application pratique des concepts enseignés, garantissant ainsi une mise en œuvre réussie dans votre environnement professionnel. Nos conseillers sont à votre disposition pour plus d'information à ce sujet.

Pédagogie

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion collectives et individuelles, d'exercices, d'études de cas et de mises en situations observées. Formation / Action participative et interactive : les participants sont acteurs de leur formation notamment lors des mises en situation car ils s'appuient sur leurs connaissances, les expériences et mettront en œuvre les nouveaux outils présentés au cours de la session.

Public Visé

Collaborateurs : Développer ses compétences, s'affirmer comme expert dans son domaine, sécuriser son parcours professionnel...
Entreprises ou organisations : Accélérer les évolutions de carrière des collaborateurs, augmenter l'efficacité et l'employabilité des équipes...
Demandeurs d'emploi : Développer son employabilité, favoriser sa transition professionnelle...

Profil de l'intervenant

Consultant-formateur expert. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assuré par nos services.

Moyens techniques

Le suivi pédagogique, administratif et logistique est assuré et coordonné par nos services afin de garantir le bon déroulement de l'action de formation.

Les stagiaires bénéficient d'un encadrement complet tout au long de la formation.

Pour les formations réalisées en centre, les participants disposent d'un espace d'accueil, de salles configurées techniquement selon les besoins pédagogiques et d'un matériel dédié.

Des ressources pédagogiques sont mis à disposition des participants pendant la formation. Une documentation pédagogique est remise à échéance de la formation au format papier ou numérique

Méthodes d'évaluation des acquis

Un contact téléphonique est systématiquement établi avec le stagiaire ou la personne chargée de son inscription afin de définir le positionnement. Si besoin, un questionnaire est adressé pour valider les prérequis en correspondance et obtenir toute précision nécessaire permettant l'adaptation de l'action. Durant la formation, des exercices individuels et collectifs sont proposés pour évaluer et valider les acquis du stagiaire. La feuille d'émargement signée par demi-journée ainsi que l'évaluation des acquis sont adressées avec la facture.