

Formation Commerciale

Technico-Commerciaux Sédentaires (TCS)

Administration Des Ventes (ADV)

Transformez votre attitude commerciale en maîtrisant les techniques commerciales

Durée : 14.00 heures (2.00 jours)

Profils des stagiaires

- Technico-commerciaux sédentaires négoce
- ADV industriels

Prérequis

- Aucun

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les fondamentaux de la vente et de la relation client
- Développer la communication externe et interne
- Coordonner les flux d'informations
- Maîtriser la relance des devis
- Connaître les grands principes de négociation en face à face et au téléphone
- Anticiper et gérer les conflits

Contenu de la formation

- S'approprier le process commercial de son entreprise et la chaîne de valeur
 - Communication humaine et neurosciences
 - Communication à l'oral
 - Communication à l'écrit
 - Découvrir les attentes profondes des clients
 - Développer un langage positif
 - Identifier ses missions clés
- Maîtriser les différentes étapes d'un entretien de vente
 - Connaître les techniques de vente interactives
 - Connaître les différents types de questions
 - Développer l'écoute en 3 étapes

- Maîtriser les principales techniques de négociation
 - Comprendre les avantages de la négociation commerciale
 - Connaître les étapes d'une négociation
 - Identifier les différents types de négociation en face à face et au téléphone
 - Utiliser la négociation pour sortir des situations délicates

- Gérer son stress et développer sa performance commerciale
 - Préparer ses entretiens de vente
 - Développer une attitude d'ouverture
 - Identifier les différents types de conflits et apporter des solutions

- Connaître la notion de satisfaction client
 - Connaître la notion d'expérience client
 - Connaître la notion de parcours client
 - Evaluer la satisfaction ou l'insatisfaction client
 - Maîtriser les ressorts d'une relation client performante

Organisation de la formation

Formateur

Richard Oberti Directeur associé, 30 ans d'expérience commerciale en France et à l'international

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques.
- Mises en situation.
- Quiz en salle online sur une plateforme collaborative.
- Mise à disposition en ligne de supports de fin de formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Formulaire d'évaluation à chaud de la formation sur extranet dédié pour chaque stagiaire.
- Formulaire d'évaluation à froid de la formation sur extranet dédié pour chaque stagiaire.
- Attestation descriptive personnalisée de fin de formation.