

### Objectifs pédagogiques

Dynamiser sa relation de service en adoptant un comportement proactif : anticiper les besoins du client et faire la différence par ses qualités relationnelles.

### Public

Commerciaux...

### Prérequis

Maîtriser les bases de la vente.

### Durée

2 journées (14 heures)

### Modalités pédagogiques

Formateur expérimenté et spécialiste dans son domaine d'intervention.

Méthode active et participative.

Alternance d'apports théoriques, de présentation d'outils, méthodes concrètes et mises en situation pratiques.

Approche basée sur l'expérience des participants.

### Moyens et supports pédagogiques

Support de cours numérique et attestation de formation remis en fin de formation.

### Modalités d'évaluation et de suivi

Mises en situation pratiques tout au long de la formation pour favoriser l'appropriation des concepts et outils abordés.

Mémorisation des points essentiels de la formation avec des synthèses proposées régulièrement par l'intervenant.

Évaluation des acquis via un quiz des connaissances en fin de session.

- **Comprendre les enjeux d'une relation client proactive**
  - Qu'est-ce qu'un comportement proactif ?
  - Les enjeux de la qualité de service et de la satisfaction client
  - Distinguer les attentes implicites et explicites des clients
- **Le rendez-vous, l'entretien en face à face**
  - Préparer soigneusement son rendez-vous
  - Démarrer l'entretien en se synchronisant avec le client
  - Crédibiliser son approche par une entrée en matière personnalisée
  - S'adapter à l'environnement client et créer un climat propice au dialogue
  - Décrypter les attentes du client par l'écoute active et en posant les bonnes questions
  - Que faire en cas de blocage : les types d'objections et leurs traitements
- **Développer ses ventes et le conseil en rendez-vous**
  - Savoir anticiper les attentes, besoins, problématiques du client
  - Faire la différence entre un comportement réactif et un comportement proactif
  - Répondre à des demandes et mettre en avant son expertise des produits
  - Conseiller des prestations figurant au catalogue
  - Construire une prestation personnalisée
  - Adapter la présentation de son offre et du prix en fonction de ses interlocuteurs
  - Vendre des prestations ou produits complémentaires
  - Convaincre par l'argumentation structurée
  - Identifier et utiliser les signaux positifs de vente pour conclure au bon moment
  - Les techniques pour susciter la décision
  - Savoir faire preuve de rebond commercial
- **Suivi et fidélisation du client**
  - Garder à l'esprit les motivations de votre client
  - Mettre en œuvre la solution avec votre client
  - Instaurer et entretenir un relationnel fort
  - Identifier les bonnes pratiques de suivi de la relation