

COME-  
02

## Optimiser le face à face client

### CONTENU

#### OBJECTIFS

Maîtriser l'entretien de vente.  
Savoir gérer les difficultés face aux clients.

#### PUBLIC CONCERNÉS ET PRÉ-REQUIS

Chargé(e) de clientèle, technico-commerciaux.

Aucun pré-requis.

#### MOYENS PEDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT

Formation action avec alternance de théorie et de pratique avec mises en situation, exercices,...

Supports numériques, vidéos, photos, manuel stagiaire.

6 personnes maximum par formateur.

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS ET DOCUMENTS DÉLIVRÉS

Évaluation continue des connaissances.  
Délivrance d'une Attestation de présence.

#### DUREE

1 jour soit 7 heures

#### COMMUNIQUER AISÉMENT ET S'AFFIRMER DANS LA RELATION AVEC MON CLIENT

- Mesurer les répercussions de mon comportement
- Adapter ma communication à chaque étape de l'entretien
- Développer l'écoute active, maîtriser ma communication verbale et non-verbale, présenter des arguments convaincants et être force de proposition
- Intégrer les comportements qui développent l'affirmation de soi

#### MENER UN ENTRETIEN DE VENTE

- Identifier les 7 étapes de la vente
- Maîtriser la découverte du client et les besoins exprimés
- Défendre ses intérêts face au client
- Négocier

#### LES ATTITUDES POSITIVES EN FACE À FACE

- L'empathie
- L'écoute active
- L'affirmation de soi

#### IDENTIFIER LES CLÉS DE LA FIDÉLISATION CLIENT

- Laisser une dernière bonne impression
- Être reconnu comme l'expert métier
- Récupérer une situation liée à une réclamation en la transformant en sentiment de satisfaction pour le client
- Le suivi commercial performant
- La satisfaction client

#### GÉRER LES CONFLITS DANS LA RELATION CLIENT

- Comprendre la source du conflit
- Gérer ses propres émotions
- Adopter les attitudes adaptées au client

#### INTERFORMAT

20 rue Hippolyte Foucault - CS 72137 – 72021 LE MANS CEDEX 2

Tél. : 02.43.40.83.40 – Fax : 02.43.40.83.41

[interformat72@interformat.fr](mailto:interformat72@interformat.fr)

#### INTERFORMAT

Technopôle – Bât.L – 2 rue Albert Einstein – 53810 CHANGÉ

Tél. : 02.43.56.05.05 – Fax : 02.43.56.47.66

[interformat53@interformat.fr](mailto:interformat53@interformat.fr)