

Les techniques commerciales

**COMMERCIAL
ACHAT**

Niveau 1

Objectifs

Développer une relation commerciale efficace quel que soit l'interlocuteur par la maîtrise des basiques de la vente et de la négociation

Programme

- Mieux se connaître pour mieux négocier
- Connaître votre entreprise et ses services pour mieux en parler
- Savoir questionner le client
 - Préparer l'entretien
 - Les techniques de questionnement
 - Relancer le client pour mieux le satisfaire
- Développer l'écoute active
 - Développer l'empathie
 - Créer un climat de confiance
 - Reformuler
 - Sécuriser le client
- Maîtriser les techniques de base dans toute négociation
- Gérer les situations difficiles : passer d'une logique « problème » à une logique « solution »
- Coopérer avec les autres services de votre entreprise
 - Passer le relais aux services concernés
 - Prévenir le client pour le sécuriser

Pédagogie Interactive avec échanges, discussions, mises en situation (simulation d'appel), remise de documents. Définition d'axes de progrès grâce à la grille d'autoévaluation.

Public salariés, sans expérience préalable de la vente, étant en contact avec le client

Intervenant Formateur spécialisé

Durée & dates 2 jours soit 14 heures par stagiaire
Lundi 23 et mardi 24 avril 2012

Tarif 490 € (en exonération de T.V.A.)

Lieu CCI des Côtes d'Armor, Espace formation, rue de Guernesey, St Brieuc

Contact Anne-Marie TALIBART - 02 96 78 62 20 - anne-marie.talibart@cotesdarmor.cci.fr

POLE FORMATION



CHAMBRE DE COMMERCE
ET D'INDUSTRIE
DES CÔTES D'ARMOR
www.cotesdarmor.cci.fr

Pour la Performance des Entreprises