

OBJECTIFS

Améliorer sa posture commerciale en utilisant les techniques de communication

Maîtriser la relation client pour se démarquer de la concurrence

Améliorer son action commerciale et sécuriser les opérations

NIVEAU ET PUBLIC

Tout public

Prérequis : Aucun

MODALITÉS DE PARTICIPATION

Durée : 1 jour (soit 8 heures)

Matériel nécessaire : vidéo projecteur, paperboard

Moyens pédagogiques : Les supports pédagogiques sont adressés au stagiaire dès son inscription. Les cas pratiques sont à réaliser à l'issue de la formation pour vérification des acquis

Supports pédagogiques :

Autodiagnostic

Travail en Groupe

Mise en situation

Quiz d'évaluation finale

Effectif maximum : 20

INTERVENANT

Philippe Maitre

Formateur et professionnel spécialisé en transmission de fonds de commerce et d'entreprise

Expert certifié REV, membre de la CEIF

PROGRAMME

INTRODUCTION

Les modes de communication

L'entretien de vente

LA DECOUVERTE DU CLIENT CREATEUR/REPRENEUR

Préparation du premier entretien : les enjeux

Les méthodes d'écoute active

Le questionnement et la re-formulation

Le travail à réaliser après la visite

La prise de mandat

LE SUIVI

Les relances

Les conseils et leur utilité

Le timing de la relation

LA MISE EN RELATION

Préparation de la visite

L'entretien et la mise en relation

Le suivi après la visite

LA NEGOCIATION

Les méthodes

La gestion des conflits

La gestion des tensions, des retards, des obstacles