

Découverte client et offre globale – FFADE1

Offre globale et phase d'accueil

Code produit : FFADE1

Niveau : Perfectionnement

Modalit   : Classe virtuelle

Durée (en heure) : 2.5

Tarif :

Eligible DDA : oui

Public : entrepreneurs, commerciaux, ingénieurs commerciaux, assistants commerciaux, vendeurs débutants ou expérimentés

Prérequis :

aucun

Objectif

- Pratiquer l'écoute active permettant d'identifier les besoins clients lors de la phase d'accueil et de découverte

Programme de la formation

- Comment réussir sa phase d  accueil ?
 - Objectifs    atteindre en quelques secondes
 - Appropriation des phases d  accueil et de prise de contact
- Comment détecter les motivations du client ?
 - Importance de cette étape pour une approche globale
 - Questions ouvertes
 - Détection des besoins présents et futurs, exprimés et non exprimés
- Comment reformuler ?
 - Différents types de reformulation
 - Pratiquer l    coute active

Moyens d    valuation

- Evaluation des acquis de la formation par le biais de QCM et/ou d  exercices pratiques
- Questionnaire de satisfaction    chaud complété par chacun    l  issue du stage
- Questionnaire

d      valuation    froid
complété par chacun
entre 2 et 3 mois après le
stage

Méthodes pédagogiques

- Exposés    partir d'un diaporama
- Réalisation d'exercices et de cas pratiques
-   changes d'expériences avec les participants