



INTERPRETER LES BESOINS DE SON CLIENT - AC5

Objectifs de la formation

Découvrir les motivations d'achat pour mieux conseiller son client

Objectifs pédagogiques

Savoir situer son produit dans la découverte du contexte d'achat de son client pour proposer le conseil décisif

Type de formation

Actions d'acquisition, d'entretien et de perfectionnement des connaissances

Public visé

Salarié en activité

Nombre de stagiaires

8 participants par sessions

Méthode

Les participants acquièrent les techniques et les méthodes pédagogiques de transmission des savoirs. Alternance d'apports théoriques et de mises en situations pratiques. Face à face pédagogique interactif établi dans le souci de répondre aux attentes individuelles et collectives

Durée

21 heures

Dates

Inter : consulter notre planning en ligne

Intra : Quand vous voulez

+ INFOS

Pour toute information et inscription

Florence KRECINA

f.krecina@filea.eu

03 88 15 58 65

Contenu de la formation

L'écoute active :

- Comment créer les conditions d'une écoute fructueuse
- L'écoute de l'autre pour créer la confiance
- Le contexte de la relation d'écoute
- Prendre soin de la relation
- S'entraîner pour acquérir des réflexes

La technique du questionnement :

- Le sens apporté aux questions
- Les questions pour vérifier la nature de l'attention de son client
- Le contrôle de l'entretien

Découvrir les motivations de son client :

- La motivation interpersonnelle
- La motivation par son idéal
- La motivation par la nouveauté
- La motivation par la facilité
- La motivation par son intérêt
- La motivation par sa sécurité

Répondre aux objections :

- Accueillir et comprendre les objections
- Traiter les objections par la technique et la communication
- Connaître le contexte de son client pour anticiper sur les objections
- Apporter une réponse efficace et aux objections

Outils

Vidéo projecteur, livret stagiaire et jeux de rôle.

L'évaluation

Evaluation formative par mise en situation, QCM, étude de cas

La validation

Attestation descriptive de formation

Prix de la session

Intra : 3150.00€

Inter : 480.00€

Mise à jour 171206

