

ACCUEIL ET PROACTIVITE COMMERCIALE

Mettre le client au centre de toutes vos attentions



PROGRAMME

Accessible en :



Intra-entreprise



Visio formation



J -15 > questionnaires avant-stage ciblant contexte, mission, difficultés et cas pratiques relayés par les participants



Jour 1

1| Réussir sa première prise de contact avec un client

- ▶ Les critères de l'accueil du point de vue du visiteur
- ▶ Les attitudes d'un accueil réussi
- ▶ Les notions de visibilité et de disponibilité
- ▶ La notion de proactivité : "aller vers" le client
- ▶ La notion d'endurance : traiter le dernier client du jour comme le premier



2| Comprendre rapidement la demande

- ▶ Les outils de l'écoute active
- ▶ Le questionnement du client
- ▶ La boussole du langage pour faire préciser la demande
- ▶ La personnalisation de la relation
- ▶ La trame de prise en charge d'une demande de renseignements
- ▶ La maîtrise du temps lors du traitement de la demande



3| Devancer la demande du client

- ▶ L'observation des signes non-verbaux qui marquent un besoin d'aide
- ▶ La proposition spontanée d'assistance
- ▶ La bonne attitude en cas de refus du client



Ancrage des acquis

- ▶ Consolidation Plan d'action et de progression individuel



Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

4| Susciter l'intérêt du client

- ▶ L'utilisation des "accroches" pour détecter un besoin potentiel
- ▶ La construction d'un catalogue d'accroches réutilisables dans son contexte
- ▶ Le « yes set » ou comment capitaliser sur le « oui » pour ferrer l'opportunité de vente



5| Faire une proposition rapide et attractive

- ▶ La trame de proposition rapide autour de 5 questions clés
- ▶ Les astuces pour "vendre" son prix
- ▶ En complément, selon le contexte, la recherche des Conditions d'Acceptation du Devis par le client
- ▶ La technique EQRAC de traitement des objections



6| Traiter les situations délicates à l'accueil

- ▶ La gestion des files d'attente et de l'impatience des visiteurs
- ▶ Le traitement des récriminations
- ▶ La gestion des réclamations clients à l'accueil
- ▶ L'intégration des perturbations dues au téléphone



Ancrage des acquis

- ▶ Consolidation Plan d'action et de progression individuel
- ▶ **Eval'formation** et remise des attestations



S.A.V. Pédagogique : Crédit mail 7/participant pendant 6 mois

Les activités pédagogiques Capite Corpus

DécliC > prendre conscience ...

MécaniC > s'approprier une méthode...

PratiC > se mettre en situation ...

VériDiC > s'entraîner dans son contexte ...



Objectifs pédagogiques

COMMENT FAIRE POUR ...

1

Réussir sa première prise de contact avec un client

2

Comprendre rapidement la demande

3

Devancer la demande du client

4

Susciter l'intérêt du client

5

Faire une proposition rapide et attractive

6

Traiter les situations délicates à l'accueil



ÉVAL'FORMATION

Avant la formation : Identifier ses **attentes**, ses **enjeux**, remonter ses **difficultés**, son **contexte**

En fin de formation : **Auto-évaluer sa progression personnelle** sur chaque objectif pédagogique

Après la formation : **Donnez votre avis** sur l'utilité de la formation de retour à votre poste de travail !



PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior et coach expert en relation client et commercial



PUBLIC

Personnes concernées : Conseiller commercial en point de vente

Prérequis : Aucun

Effectif préconisé : max. 8 participants



MODALITÉS



Intra-entreprise : organiser cette formation dans votre entreprise et personnaliser le module à vos enjeux



Visio formation : formation accessible à distance via classes virtuelles sur la base de 4 séances de 3,5 h

[Cliquer pour demander un devis détaillé](#)



CONTACTS

responsable inter en intra : Chrystel Belvisi

tél : +33 (0) 950 05 60 60

email : info@capitecorpus.com



Vous êtes en situation de **handicap** : nous sommes là pour personnaliser votre accompagnement : [nous contacter](#)