

# ACCUEIL ET PROACTIVITE COMMERCIALE

Mettre le client au centre de toutes vos attentions



## PROGRAMME

Accessible en :



Intra-entreprise



Individuel



### Jour 1

**Eval'formation** > diagnostic individuel : attentes / objectifs / enjeux / difficultés



#### 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**

**Pendant la formation** : Évaluer sa **montée en compétences** à chaque étape de la formation

**Après la formation** : **Evaluer à froid l'atteinte des objectifs** et la mise en pratique



## 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** : min. 3 - max. 8 participants



## MODALITÉS

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

**Individuel** : accompagnement personnalisé d'une journée à partir de ce programme

[Cliquer pour demander un devis détaillé](#)



## CONTACTS

**responsable inter en intra** : Chrystel Belvisi

**tél** : +33 (0) 950 05 60 60

**fax** : +33 (0) 979 94 79 40

**email** : [info@capitecorpus.com](mailto:info@capitecorpus.com)