



# ETABLIR UNE STRATÉGIE COMMERCIALE ET LA RELATION CLIENT

à **Tours** du 01/01/2025 au 31/12/2025

**Financé par**



Formation continue

## **BGE Berry -Touraine**

Châteauroux

Tél : 02 54 36 58 62

Mail : [contact@bge-berrytouraine.com](mailto:contact@bge-berrytouraine.com)

Mail contact: [mathilde.mercier@bge-berrytouraine.com](mailto:mathilde.mercier@bge-berrytouraine.com)

## **CONDITIONS D'ADMISSION**

**Niveau de sortie :**

Sans Niveau spécifique

## **Contenu et programme**

**Objectifs :**

- Connaître l'importance de la relation client
- Transformer l'appel téléphonique en entretien
- Identifier ses points forts et ses points de vigilance en situation de négociation
- Adopter la bonne posture pour atteindre son objectif tout en préservant la qualité de la relation
- Préparer ses négociations avec efficacité
- Mener ses négociations pour aboutir à une conclusion mutuellement satisfaisante
- Mieux gérer les situations de blocage en négociation et sortir des situations tendues

**Programme :**

**La relation client**

- Identifier les parties prenantes de la relation commerciale
- Comprendre les enjeux de la relation client
- Comprendre les attentes du client
- Gestion de la relation client
- Gestion des réclamations et insatisfactions
- Maintenir et valoriser le contact après l'intervention

## **Convaincre vos futurs clients de vous rencontrer**

### **Préparer sa prospection**

- \* Définir sa cible de prospects
- \* Constituer son fichier prospects
- \* Fixer ses objectifs de prospection
- \* Se mettre en conditions optimales

### **Techniques de communication téléphonique**

- \* Savoir se présenter et susciter l'intérêt
- \* Savoir franchir le barrage du secrétariat
- \* Développer une écoute active
- \* Détecter les besoins du prospect
- \* Rédiger son scénario téléphonique
- \* Se préparer aux objections des prospects

### **Entretien de négociation**

#### **• La préparation de l'entretien de négociation :**

- \* Les objectifs (court, moyen et long terme)
- \* Le timing de l'entretien
- \* Les intérêts communs
- \* La posture et le déroulement de l'entretien
- \* Se préparer à répondre aux principales objections
- \* La conclusion

#### **• Les éléments en jeu en négociation**

- \* Les personnes (matrice sur les attitudes fondamentales ; l'interlocuteur convergent, neutre ou divergent)
- \* Les attitudes relationnelles
- \* Les facteurs qui contribuent à générer la confiance / les critères de légitimité
- \* Les pièges de l'argumentation

#### **• Basculer sur la vente**

## **Les enjeux de la gestion de situations difficiles**

- Reconnaître les types de clients difficiles, et adapter sa posture en conséquence
- Résoudre et désamorcer les situations de conflit
- Tirer des enseignements des situations de conflits
- Mettre en place des procédures, adopter certains réflexes en matière de gestion de conflits

**Durée en centre :**

35

## LES AUTRES SESSIONS

|  | Adresse                          | Date de sessions                                     | Publics     | Financeurs |
|--|----------------------------------|--|-------------|------------|
|  | <a href="#">Bourges (18)</a>     | Inscription à la demande du 01/01/2025 au 31/12/2025 | Tout public |            |
|  | <a href="#">Châteauroux (36)</a> | Inscription à la demande du 01/01/2025 au 31/12/2025 | Tout public |            |
|  | <a href="#">Issoudun (36)</a>    | Inscription à la demande du 01/01/2025 au 31/12/2025 | Tout public |            |

## Informations pratiques

**Organisme responsable :**

[BGE Berry-Touraine](#) - Châteauroux

**Publics :**

- Tout public

**Financement :**

- Formation adulte financée par l'entreprise ou le particulier

**Contact :**

MERCIER Mathilde 07 57 02 10 50

Numéro de session : 601163S / Référence GIP : 2470289F

Mise à jour le 09/12/2024