

OUTILS ET TECHNIQUES COMMERCIALES

DUREE : 6 JOURS



ASPECTS PRATIQUES	ASPECTS PEDAGOGIQUES
<p>PUBLIC VISÉ</p> <p>Tout public</p> <p>PRÉ-REQUIS</p> <p>Aucun</p> <p>LIEU</p> <p>Selon le planning de Yes!YouCan Formations</p> <ul style="list-style-type: none">• Centre d'affaire Cadjee Sainte Clotilde • Zac du Portail Piton Saint Leu <p>DATES ET HORAIRES</p> <p>A définir selon le calendrier de Yes!YouCan Formations</p> <p>ASPECTS ADMINISTRATIFS</p>	<p>OBJECTIFS :</p> <ul style="list-style-type: none">• Caractériser étapes et les techniques de la communication relation client• Caractériser les techniques opérationnelles de merchandising sur un point de vente• Intégrer le merchandising dans la stratégie commerciale du point de vente• Améliorer l'efficacité de sa prise de contact• Approfondir sa collecte d'informations stratégiques• Affûter son argumentation et démarquer son offre de la concurrence• Détecter les signaux d'achat pour bien conclure <p>CONTENU :</p> <p>Représenter son entreprise. Être en cohérence avec la vision stratégique de l'entreprise. Répondre aux besoins et attentes des clients. Savoir que l'offre est souvent supérieure à la demande. Le client roi : enjeux économiques. Découvrir les fondamentaux de la relation commerciale. Appréhender la part ludique des échanges. Comprendre les motivations et freins à la relation client. Poser des questions : technique de l'entonnoir. Vérifier l'information avec la reformulation Faire de son activité un atout. Trouver les comportements en accord avec chaque situation. Avoir une vision globale de son entreprise. Connaître les différents services. Etablir des liens entre les attentes, les besoins client et les solutions. Faire appel à sa créativité. Savoir prendre le temps pour organiser et vivre le relationnel. Traduire le langage technique en avantages et en bénéfices clients : CAB. Favoriser les échanges pour découvrir ses capacités à comprendre. Communiquer sur les thèmes privilégiés des clients. Utiliser l'argumentaire SONCAS.</p>

Convention ou contrat à signer en amont de formation, émargements

MODALITES ET DELAIS D'ACCES

En intra-entreprise

Action planifiée en concertation avec l'entreprise

ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES

Accessible aux PMR.

Autres handicaps, nous contacter pour mise en place des moyens de compensation.

TARIF

1920€ / personne

CONTACT

Emeline HENO

06 93 990 797

Renforcer ses moyens techniques d'expression : paroles, corps, regards, gestuelle...

Faire le point sur les objectifs marketing et commerciaux

Comment analyser ses différents espaces

Connaître les règles d'organisation d'un PDV (Point de vente)

Connaître le positionnement et la mise en valeur du mobilier

L'implantation des produits en rayon : contraintes, organisation et choix de la mise en place

Focus sur les principes fondamentaux de la gestion du rayon

Indicateurs de performance

Indicateurs d'encombrement

Contribution et surface à allouer

Proposer un réaménagement

Maîtriser les différents ratios

Développer sa rentabilité et rechercher des effets de leviers

Structurer une référence active : obtenir une recommandation.

Identifier les bénéfices pour votre interlocuteur de vous recevoir.

Mieux comprendre le client et instaurer un climat de confiance : règle des 4x20.

Utiliser les quatre vecteurs de communication : voix, posture, regard, présence physique.

Saisir l'importance du non-verbal.

Faire face à une attitude de réserve et de repli.

Affiner son argumentation

Traiter les objections

MOYENS TECHNIQUES ET HUMAINS MOBILISES

- Intervenant : Alicia TANDRYA
- Salle banalisée comportant vidéo projection et paperboard

METHODES PEDAGOGIQUES MOBILISEES

Ressources de type formatives, évaluatives, de synthèses, de soutien, de mémorisation...

MODALITES D'EVALUATION

- Evaluations formatives et sommatives réalisées à l'aide de grilles critériées ;

Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation.