




Programme de la formation

Prospecter, développer et négocier avec ses clients Les fondamentaux de la relation client

-  En groupe sur site
-  14 heures sur 2 jour(s)
-  Salarié en poste, Indépendant et dirigeant
-  600 € HT / 720 € TTC par participant

Description courte

Trouver des nouveaux clients ! Une évidence et une nécessité. Facile à écrire, avec cette formation opérationnelle, apprenons à le mettre en œuvre.

Profil des participants

commercial / assistante commercial / technicien / entrepreneur

Objectifs

- **Préparer** et organiser efficacement sa **prospection**
- Identifier et **qualifier** ses prospects
- **Réussir son rendez-vous** de prospection
- Maîtriser les techniques de relance et de fidélisation

Contenu

- **Une nécessité et donc des objectifs clairs**
 - Quel est l'intérêt de définir des objectifs ?
 - Marchés, ciblage,
 - Plan d'actions et ressources temps
 - Outils, base données, historique, ...

 - **L'évidence d'être entendu puis sélectionné par son prospect**
 - « Pitcher » ou comment accrocher son prospect ?
 - L'argumentaire ou les raisons d'être écouté
 - Les avantages concurrentiels, le SWOT

 - **La prospection en actes**
 - Optimiser sa prospection téléphonique : les bons comportements à adopter
 - Un fichier prospect : pour quoi faire ?
 - Focus sur la prospection téléphonique
-

-
- Focus sur d'autres approches de prospection (salon, réseaux, partenariat, ...)
 - La découverte client et les techniques de questionnement
 - La reformulation

- **La négociation en jeu et enjeux**
- Se préparer avec des objectifs, un plan d'action
- Conduire la négociation : un état d'esprit
- Savoir conclure

- **Et concrétiser durablement**
- Les bonnes pratiques de relance et de fidélisation

Pédagogie et organisation

- **Méthode pédagogique** : Diaporamas, vidéos, échanges et partages d'expérience. Exercices et études de cas spécifiques à l'entreprise.

- Jeux

- Brainstorming

- Mises en situation et entraînements

- Échanges d'expériences et partage de bonnes pratiques

- **Matériel pédagogique** : Vidéoprojecteur, Paper Board, Polycopiés
-