

Séminaire

Commerce pour non commerciaux

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- créer des relations interpersonnelles de qualité, représentatives de l'image de l'entreprise
- adapter leur comportement au profil comportemental du client
- valoriser leur rôle en interne comme en externe
- faire remonter des informations pertinentes.

A qui s'adresse ce séminaire ?

Les collaborateurs en relation avec le client, mais sans responsabilité commerciale directe.

Durée : 2 jours

Renseignements :

Evelyne Platnic Cohen

Tel : 01 47 54 96 40

Email : contact@memento-conseil.com

Programme

Les clients et leur environnement

- Les fonctionnements clés de l'entreprise
- Les besoins du client et leur satisfaction

Les facteurs clés de succès d'une relation gagnante

- Impact personnel chez le client et valorisation des efforts
- Les enjeux du rapport de visite
- Remonter et faire suivre les informations

Initiation aux techniques comportementales

- Les règles de la communication
- Les différents profils comportementaux et leurs modes de fonctionnement
- Cas pratique : identifier son profil et celui de son interlocuteur

Applicabilité dans la relation client

- Les relations toxiques
- Les comportements défensifs
- Le leadership

Mise en pratique : travailler son adaptabilité

Approche pédagogique

Phase amont

Diagnostic de votre contexte et personnalisation de nos modules

- **prise de connaissance** et appropriation de votre vocabulaire, de votre culture d'entreprise, de vos produits
- **analyse** des documents de travail, identification des points forts et des axes de progrès
- **implication** des participants, recueil des attentes de l'ensemble des acteurs concernés
- **mise au point de supports** et d'outils pédagogiques personnalisés

Formation

Travail des axes de progrès identifiés avec des modules interactifs, autour d'une triple dimension :

- **le savoir-faire** : pour garantir de meilleures pratiques et un passage à l'acte plus facile
- **le savoir être** : pour orienter encore davantage les comportements vers la satisfaction du client
- **le mental** : pour leur permettre de cultiver leur envie au quotidien

Définition de **plans d'actions individuels** transmis au manager

Phase aval

Suivi et mesure de l'impact des formations avec Mémonto Follow up, un outil pédagogique inédit

- **mesure qualitative** : applicabilité des méthodes sur le terrain, rapidité et efficacité de la mise en place, difficultés rencontrées, ...
- **mesure quantitative** : évolution des performances de vos équipes (prises de contact, taux de conclusion, ventes additionnelles, indicateurs internes)

Mise en perspective avec le suivi des plans d'actions individuels, ...