



FORMATION MAITRISER L'AVANT DE LA RELATION CLIENTELE

OBJECTIFS : Préparer sa vente, fixer ses objectifs, préparer son entretien, approcher son client, identifier le processus d'achat, prendre rendez-vous

PUBLIC ET PRE-REQUIS : technico-commerciaux, V.R.P., chefs de ventes et directeurs commerciaux et formateurs techniques de vente

DUREE ET CONTENU : 21 heures

Aptitudes & Capacités	Connaissances Savoirs – Concepts	Technique professionnelle	Savoir être Comportement
AVANT LA VENTE			
Préparer sa vente	Le marché/l'environnement/ la concurrence Marketing-Mix Démarche commerciale Typologie clients / prospects Gestion du temps Fichier client	Chercher des informations Identifier son/ses clients Organiser ses tournées Construire un fichier Elaborer une fiche visite Gérer son temps Gérer l'historique des relations/clients	Organisation Méthode Rigueur Curiosité Ténacité
Fixer ses objectifs	Méthodologie de définition d'objectif	Décider d'objectifs concrets et réalisables Construire une grille d'occurrence Etablir un planning prévisionnel par an/mois/sem.	Réalisme
Préparer son entretien		Bâtir un canevas d'entretien Structurer un argument Créer un selling book (fichier/prod/tarifs/pressbook)	
Approcher son client	Psychologie du client Marketing direct	Identifier le rythme de vie du client Proposer le meilleur moment Rédiger un mailing	Imagination Enthousiasme Psychologie Initiative Persuasion
Identifier le processus d'achat	Le processus Achat/Vente Typologie des acheteurs	Chercher des infos Repérer le centre de décision	Ecoute active - rigueur - méthode
Prendre rendez-vous	Schéma de la communication Spécificité de la communication téléphonique Caractérologie	Techniques de prise de RV par téléphone Lever les barrages intermédiaires Cerner l'interlocuteur Proposer et convaincre Confirmer le RV	Attention Dynamisme Diplomatie Volontarisme Positivisme