

IFF CV102

EFFICACITÉ COMMERCIALE



PUBLIC CIBLÉ

Personnel de front office cadres et agents de maîtrise.



OBJECTIFS

Appréhender la dimension commerciale du personnel de front office (cadres & agents maîtrise) et acquérir les techniques commerciales fondamentales nécessaires à la mobilisation de tous les acteurs internes autour de ses projets clients.



PRÉREQUIS

Avoir exercé une fonction ayant une relation avec la clientèle.



MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exercices de mise en situation et études de cas.



PROGRAMME

- Définir les enjeux de l'efficacité commerciale
- Identifier les fondamentaux de l'attitude commerciale
- Savoir construire un argumentaire et vendre
- Faire face aux clients difficiles et traiter les mécontentements
- Apprendre le savoir-être du commercial proactif



DURÉE: 2 jours

• **Evaluation de niveau 2 :** Evaluation des capacités acquises en fin de formation ➔ **Non**