

IFF CV 22

DIALOGUE DE VENTE ET RELATION CLIENT



PUBLIC CIBLÉ

Encadrant commercial, chef de gare.



OBJECTIFS

- Acquérir la restructuration tarifaire et les différents produits tarifaire ;
- Connaître les techniques du dialogue de vente;
- Développer les techniques d'écoute, de prescription et de conseil afin d'augmenter la satisfaction client et la concrétisation par la fidélisation.



PRÉREQUIS

Expérience dans le domaine commercial «v ente».



MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Méthode pédagogique active et des exercices de mise en situation en sous groupe.



DURÉE: 2 Jours



PROGRAMME

- **RESTRUCTURATION DE LA GAMME TARIFAIRE**
 - Principes et fonctionnement de la gamme tarifaire
 - Restructuration de la gamme tarifaire
 - Différents produits tarifaire
- **DIALOGUE ET TECHNIQUES DE VENTE**
 - Enjeux du dialogue de vente
 - Démarche et différents étapes du dialogue de vente
 - Techniques de vente
- **RELATION CLIENT**
 - Enjeux, principes et dimensions de service client
 - Postures et attitudes de service



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