



PUBLIC CIBLÉ

- Vendeurs et agents d'escalas
- Encadrants gares et chefs d'escala



OBJECTIFS

- À l'issue de cette formation, le stagiaire est capable de :
- Maîtriser les enjeux et étapes du dialogue de vente,
- Identifier les besoins des clients, et utiliser les techniques de vente pro-actives,
- Comprendre la nouvelle Relation Client, et de reconnaître les empreintes du service.



PRÉREQUIS

Avoir exercé une fonction en relation avec la clientèle



MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Méthodes : participative, expositive, interrogative, jeux de rôles, travail en sous-groupe et témoignages.



DURÉE: 2 Jours



PROGRAMME

- Distinguer les enjeux de la relation client et du dialogue de vente
- Lister les grandes étapes du dialogue de vente
- Identifier les besoins et les attentes des clients.
- Utiliser les techniques de vente correspondant à chaque étape d'un dialogue pro-actif
- S'appropriier les principes de la nouvelle Relation Client
- Mettre en pratique le dialogue de vente pro – actif et les techniques de vente
- Enumérer les empreintes du service