

IFF CV 22

## DIALOGUE DE VENTE ET RELATION CLIENT



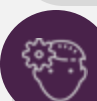
### PUBLIC CIBLÉ

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**