

IFF FL06

TECHNIQUES DE COMMUNICATION COMMERCIALE



PUBLIC CIBLÉ

Commerciaux chargés de la promotion et de la vente de services (chefs de marché et assimilés).



OBJECTIFS

Comprendre et maîtriser les techniques de communication en vue d'établir une relation commerciale positive avec les clients.



PRÉREQUIS

Maîtriser la technique de la vente « fret ».



MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Etudes de cas, vidéo-projection, jeux de rôles et mises en situation suivis d'un débriefing en groupe, échanges de pratiques, réflexions en groupes et débats.



DURÉE: 4,5 JOURS



PROGRAMME

- Définir les enjeux de la communication interpersonnelle et en identifier toutes les dimensions, dans le cadre d'une relation commerciale (écoute active, empathie...).
- Apprendre les techniques de prise en rendez-vous avec les clients.
- Préparer et structurer l'entretien de vente.
- Comprendre et maîtriser les règles et les techniques d'argumentation.
- Utiliser les méthodes de négociations commerciales.
- Gérer l'étape de la conclusion au terme du processus de vente.
- Réaliser un suivi de la vente et gérer les différents aspects liés à l'après-vente.

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