

Vendre Autrement

Maîtriser les changements profonds de la relation client

Performance commerciale (V2021Mai-03)



Objectifs opérationnels

Dans un contexte ultra-concurrentiel et en pleine mutation, il devient crucial de développer sa maîtrise des outils digitaux, sa présence en ligne et ses « soft-skills » dans la relation commerciale distancielle.



Aptitudes et compétences acquises à l'issue de la formation

- Appréhender les **nouveaux outils de communication** et leur utilisation
- Savoir **adapter son activité commercial** à ces nouvelles pratiques
- **Communiquer efficacement**
- **Adapter ses méthodes**

Pour qui ?



Public concerné

- Tout commercial souhaitant se servir des nouveaux outils de communication pour **développer une relation de confiance** avec son client
- Pour les commerciaux souhaitant **créer du lien et une relation de confiance à distance**.
- Toute personne souhaitant acquérir de nouvelles compétences pour **présenter et argumenter son offre en visio-conférence**.



Prérequis

- Maîtrise du français lu, écrit, parlé (indispensable pour la prise de connaissance et la signature des documents de travail).

Modalités pratiques



Durée & Délais d'accès

- Durée : 10h de classe virtuelle
- Accompagnement conseil par un consultant au téléphone : 2 à 3 rendez-vous à planifier
- Délais d'accès : xxx



Format

- Inter et Intra-entreprises
- Ajustements sur-mesure possibles
- Formation **hybride et 100% distancielle** pour vous adapter aux **nouvelles pratiques de relation client**
- De 2 à 10 personnes maximum



Tarif

- Nous consulter selon la durée et le niveau



Vendre Autrement

Maîtriser les changements profonds de la relation client

Performance commerciale (V2021Mai-03)

Parcours pédagogique



Méthodes & supports pédagogiques

Méthodes pédagogiques

- Webconférence de lancement
- Diagnostic de positionnement
- Training en binôme à distance/co coaching
- Accompagnement individualisé
- Préparation de son plan d'action personnel
- Digital Learning CROSSKNOWLEDGE« à la carte »

Moyens techniques

- PC ou tablette et vidéoprojecteur ainsi que ressources multimédia et PC ou tablette et vidéoprojecteur ainsi que ressources multimédia et paperboard.



Programme de formation

Les nouveaux enjeux

- Quels sont les changements profonds qui se sont opérés dans la relation client ?
- Identifier les nouveaux comportements à adopter

La gestion du lien et de la relation à distance

- Identifier mes priorités (priorisation de mon portefeuille) et celles de mes clients
- Trouver le bon rythme de contact et l'outil adapté (téléphone, visio)
- Développer une relation de confiance et maintenir la convivialité à distance

Le développement commercial, une nouvelle approche

- Prospecter sur les réseaux sociaux professionnels
- Améliorer sa e-visibilité (Linkedin, Facebook Pro, Instagram)
- Créer son profil Facebook pro

Préparer son intervention à distance

- Choisir l'application en fonction des habitudes du client, du niveau d'interactivité et du nombre de personnes attendues (Teams, Zoom ...)
- Structurer son intervention, préparer un visuel adapté et percutant
- Anticiper les problématiques techniques, adapter son comportement en cas de difficulté

Présenter et argumenter son offre à distance

- Techniques et bonnes pratiques
- S'entraîner à lancer et animer une visio-conférence

Préparation du Plan d'Action Personnel de mise en application



Intervenant

- Formateur(s) experts en communication et « social selling »
- Formateur(s) experts dans la vente et la relation client et reconnus dans leur métier.



Evaluation

- Validation des acquis de la formation au fur et à mesure de la progression.
- Cette formation fait l'objet d'une mesure de la satisfaction globale des stagiaires sur l'organisation et les conditions d'accueil, les qualités pédagogiques du formateur ainsi que les méthodes, moyens et supports utilisés.