Les grandes étapes d'un rdv client

OBJECTIFS

- Acquérir des outils d'analyse du marché, efficaces et adaptés à ses besoins, pour avoir une vision globale et riche de l'esprit marketing.
- Analyser ses produits par rapport à la concurrence pour en dégager les avantages concurrentiels
- Déduire des axes de développement

PROGRAMME DE LA FORMATION

Connaître son rôle

- Comprendre les enjeux de sa fonction
- Mobiliser les ressources internes
- Ecouter et observer son interlocuteur
- Observer leur mode de vie au quotidien

Saisir toutes les occasions de mieux connaître son interlocuteur

- Se préparer à questionner
- Poser les bonnes questions (ouvertes/fermées)
- Expérimenter les différents niveaux d'écoute
- Repérer ses propres freins à l'écoute
- Analyser les besoins de son interlocuteur

La notion de satisfaction client

- Améliorer la qualité de vie de votre interlocuteur
- Connaître les valeurs ajoutées de son entreprise pour valoriser ses produits/services
- Remonter et retranscrire les besoins, dépasser la demande exprimée
- Le process de maturation client
- La place du service dans la prestation globale
- Désamorcer les tensions
- Analyser en finesse la source du mécontentement, adopter une attitude positive

MÉTHODES MOBILISÉES

Tout au long de ce parcours nous aurons recours à une pédagogie active, construite à partir d'une alternance d'exposés illustrés de l'expérience de l'intervenant, de mises en situation concrètes analysées et commentées, d'études de cas voire d'entrainements suivant les objectifs précis retenus.

Le rôle de notre intervenant est de rendre les participants acteurs de leur formation, grâce à l'utilisation d'outils variés et efficaces, centrés autour du contexte propre des stagiaires.

Dans une recherche de qualité, nous avons sélectionné un intervenant, qui en plus de sa parfaite maîtrise du sujet, saura faire preuve d'une approche pédagogique ludique, ainsi que d'un dynamisme communicatif.

CP Formation

PUBLIC

- Entreprise

DURÉE

2 jours

POURQUOI SE FORMER ?

Maîtriser les grandes étapes d'un rendez-vous client est indispensable pour tout professionnel souhaitant optimiser ses interactions commerciales et développer des relations solides avec sa clientèle. Cette formation vise à fournir une compréhension approfondie des différentes phases d'un rendez-vous client, depuis la préparation jusqu'au suivi post-rencontre.

PRÉREQUIS

Aucun prérequis n'est nécessaire.

MODALITÉS DU PARCOURS

- Formation dispensée en présentiel / Distanciel (visio) / E-learning / Blended Learning
- Les délais d'accès à la formation sont estimés à 15 jours
- CP Formation est accessible au PSH. Plus d'informations sur notre site : cp-formation.com/accessibilite-pmr/

POURQUOI CHOISIR CP FORMATION ?

CP Formation, c'est avant tout une équipe de passionnés par la formation, qui a décidé de se réunir autour d'une philosophie commune : La formation qui s'adapte à vos besoins.

Notre objectif est de vous accompagner dans toutes les étapes de votre projet :

- *Avant la formation* : dans le choix de vos formations, la gestion administrative et la recherche des solutions de financements.
- *Pendant la formation* : dans la personnalisation de l'approche et l'adaptation à votre contexte, conjointement avec notre intervenant(e).
- *Après la formation* : dans le suivi de votre satisfaction.

Pour tous renseignements, contactez nous :
03.87.37.97.77
contact@cp-formation.com