

DUREE : 1 jour

Code Formation : FOR042

BENEFICES

- Comprendre et appréhender son rôle dans la Relation clients (en interne/ externe)
- Maîtriser les techniques de la proactivité pour contribuer à l'excellence commerciale
- Définir et mettre en oeuvre des actions contributrices à une relation gagnant/ gagnant

PROGRAMME

- ✓ Prendre conscience de son rôle et du positionnement à adopter dans la Relation Clients
 - ▶ Définir les objectifs de l'entreprise
 - ▶ Les attentes et les exigences des clients internes / externes
 - ▶ Définir des valeurs et mots forts en actions opérationnelles
- ✓ La mise en œuvre de son rôle commercial dans les phases de gestion de portefeuilles :
 - ▶ Avant vente
 - ▶ Après vente
 - ▶ Gestion des priorités
- ✓ L'application pratique de la proactivité pour conforter la crédibilité :
 - ▶ Les 3 principales règles en matière de proactivité
 - ▶ Etre dans l'amélioration continue constante
 - ▶ Savoir dire non en utilisant les bonnes méthodes
- ✓ Atelier : Les outils à mettre en place pour garantir les résultats commerciaux

METHODES PEDAGOGIQUES

- ✓ Partage d'expériences
- ✓ Apports d'expertise et études de cas issus de situations réelles d'entreprise
- ✓ exercices pratiques

PREREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis

PUBLIC CONCERNE

Toute personne qui travaille dans un service commercial et qui souhaite optimiser sa qualité de service au profit de ses clients internes et/ou externes

Complétez cette formation avec :

- ✓ Accompagnement individualisé