

DEVELOPPER SES TECHNIQUES DE VENTE DANS LES SAP

Objectif global

Conquérir une nouvelle clientèle
Vendre des prestations et réaliser de la vente associée
Fidéliser ses clients

Compétences visées

Mobiliser des techniques de vente pour conquérir et fidéliser ses clients

Public

Managers, dirigeants, collaborateurs administratifs, chargés de clientèle de structures SAP/SAAD

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap, sauf prérequis incompatibles avec le handicap. Afin de faciliter et d'assurer les meilleures conditions d'apprentissage, il est toutefois vivement conseillé de nous contacter au préalable afin de nous permettre d'aménager/ adapter si besoin la formation pour la réaliser dans les meilleures conditions : contact Référent Handicap c.edonlamballe@ediad.com

Pré-requis

Etre Managers, dirigeants, collaborateurs administratifs, chargés de communication de structures SAP/SAAD.

Méthodes pédagogiques

Actives et expérientielles – Apports théoriques – Mise en situation – analyse des pratiques professionnelles - Quiz

Profil du formateur

Consultant formateur spécialisé en développement commercial ayant une parfaite connaissance des SAP/SAAD

Modalités évaluation des compétences

Test d'entrée en formation – Positionnement –
Evaluation des compétences visées par mise en situation et questionnaire final

Modalités évaluation de la formation

Questionnaire de satisfaction à chaud par le stagiaire –
Attestation finale de validation de compétences

MODALITÉS :

Lieu : en présentiel

Dates : Nous consulter pour les inters– sur demande en intra

Durée : 14 heures

Rythme : 2 jours en continu ou discontinu

Réponse sous 48 h en fonction des disponibilités

Nb de pers minimum 4 - maximum 10

Coût : en inter, à partir de 300 €/ personne/session – en intra à partir de 2200 €/ session pour groupe jusqu'à 10 personnes

Inscription jusqu'à 5 jours avant la date de formation

Contact inscription : Carole Edon Lamballe
c.edonlamballe@ediad.com

06 82 64 47 32

DEVELOPPER SES TECHNIQUES DE VENTE DANS LES SAP

PROGRAMME

Tour de table

Présentation de la formation et de ses objectifs

I. Les étapes clés de la Gestion de la Relation Client

Conquérir, vendre, fidéliser

Développement d'une stratégie efficace autour des 3 objectifs de la GRC

La conquête de nouveaux clients, par la mise en avant de la culture de son agence

Le développement efficace de son agence

La mise en œuvre des actions commerciales

Le positionnement et la différenciation face à la concurrence

II. Les méthodes de ventes et ventes additionnelles

La structuration d'un entretien de vente

De l'accueil à l'argumentaire

L'écoute client – le questionnement - la reformulation

La vente des prestations complémentaires avec méthode

Intégrer le plan de vente « Cross selling » dans sa démarche commerciale

III. La gestion et l'exploitation des réclamations clients et leur traitement

L'utilisation des enquêtes de satisfaction à des fins commerciales

Les moyens pour réactiver un client perdu.

Evaluation de compétences : quiz et mise en situation

Cloture de la formation

Questionnaire de satisfaction